

The role of economic policy uncertainty on resilience and economic development in countries under US economic sanctions	• Puria Khakarboldaj, Somayeh Najarghabel
Development of a human resources organizational competency model based on soft skills training in Melli Bank employees (qualitative research)	• Majid Rasouli Harzand, Jafar Ghahremani, Omid Ali Housseinzadeh
Interpretive structural modeling of factors affecting the role of social media in predicting consumer online shopping behavior in the leather industry	• Hamideh Seifi Shojaei, Morteza Mahmoudzadeh, Hossein Bodaghi Khajeh Noubar, Naser Feghhi Farahmand
Designing and Validation the Level Five Leadership Model in Primary Schools: A Mixed Method Study	• Behkam Mostafaei Ghushchi, Jafar Ghahremani, Mohammad Hassani
The pattern of financial innovation in companies operating in the capital market Based on contextual approach	• Nafiseh Mosavinia, Rasoul Abdi, Nader Rezaei, Asgar Pakmaram
Strategies to maintain human capital in Iran University of Medical Sciences	• Azar Hozhabr Goshouni, Yahya Dadash Karimi, Farhad Nejad Haji Ali Irani
The effectiveness of e-book-based education on academic performance and academic motivation of low-educated people in Kerman province	• Mojtaba Poorkarimi Havoshki, Iraj Albati
Designing a structural model and developing the social responsibility of the Customs Organization based on the teachings of Nahjul-Balagha	• Siamak Azari, Nima Ranjifaroudi, Alireza Farakhbakht Foman
Designing a Human Resources Management Development Model Based on a Sustainable Supply Chain in the Shipping Industry (Case Study of Chabahar Port)	• Hamidreza Khodadadi Didani, Vahid Pourshahabi, Bahareh Naseri
Investigating the Effect of Social Capital on the Culture of Cooperation and Teamwork (Meta-Analysis of Existing Research in Iran)	• Seyed Ahmad Mir Mohamad Tabar, Zahra Khoshnoddiffr
Providing a model for strengthening critical thinking in employees of government organizations	• Parvaneh Sadeghi, Houshang Taghizadeh, Ali Ghorbani
Human resources management strategies in crisis conditions: lessons from the Covid-19 era	• Ali Housseinzadeh, Parviz Kafcheh, Hamid Lorestani
Presenting a model for system design and selection of managers of the Ministry of Industry, Mining and Trade based on the merit system	• Hossein Sarmad, Kameleddin Rahmani, Solman Iranzadeh
Empowering marketing and sales staff of Agricultural Bank services in the digital age	• Shilan Abdollahpur, Soleymann Iranzadeh, Houshang Taghizadeh
Investigating the Efficiency of Interest-Free Banking Operations in the Provinces of Iran from 2012 to 2020	• Ghazem Rezaei, Hamid asayesh, Reza Maboudi
Designing and validating the ideal model of human resources training in the social security organization in order to improve the quality of services	• Hadi hasanzadeh, ghaffar tari, Hossein Baghaei
Diagnosing the complications of small and medium industries using the CSCMP model and prioritizing them with the AHP method	• Amir Haji, Nasser Fiqhi Farahmand, Morteza Nonarmand Azimi
The Effect of Economic Freedom and its Components on Social Capital (Case Study: Countries with Different Degrees of Freedom)	• Asana Babrzadeh, Roohollah Babaki, Seyyed Hamed Fahimifard

نقش عدم قطعیت سیاست راهبرد اقتصادی بر تاب آوری و توسعه اقتصادی در کشورهای تحت تحریم های اقتصادی آمریکا A	• پوریا خاکساربولداجی / سمیه تجارقال
تدوین مدل شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارتهای نرم در کارکنان بانک ملی (پژوهش کیفی) ۳۰	• مجتبی رسولی هرنزد / جعفر قهرمانی / امیدعلی حسین زاده
مدلسازی ساختاری تفسیری عوامل موثر بر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم ۵۸	• حمیده سیفی شجاعی / مرتضی محمودزاده / حسین بوداخی خواجه نویر / ناصر فقهی فرهنگ طراحی و اعتباریابی مدل رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی: یک مطالعه آمیخته ۸۰
	• بهکام مصطفوی قوشچی / جعفر قهرمانی / محمد حسینی
الگوی نوآوری مالی در شرکت های فعال در بازار سرمایه مبتنی بر رویکرد زمینه بنیان ۱۱۲	• نفیسه موسوی نیا / رسول عیدی / ناظر رضایی / عسگر پاک مرهم
	• راهبردهای نگهداشت سرمایه های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران ۱۴۰
	• آفر هوزیر قشونی / یحیی دلاش کریمی / فرهاد نژاد حاجی علی ایرانی
اثربخشی آموزش مبتنی بر کتاب الکترونیکی بر عملکرد تحصیلی و انگیزش تحصیلی افراد کیسود استان کرمان ۱۵۹	• مجتبی پورکریمی هاشنگی / ایرج الگری
طراحی الگوی ساختاری و توسعه مسئولیت اجتماعی سازمان گبرگ بر اساس آموزه های نهج البلاغه ۱۸۲	• سیلک لاری / نیما رنجی جلودی / علیرضا فرخ بخت فوشی
طراحی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی (مطالعه موردی بندر چابهار) ۲۱۰	• حمیدرضا خدادادی دیدانی / وحید پورشاهی / بهاره ناسری
بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی (فراتحلیلی از تحقیقات موجود در ایران)..... ۲۴۰	• سید احمد میرمحمدتایر / زهرا خشتودی فر
ارائه الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی ۲۶۶	• پروانه صادقی / هوشنگ تقی زاده / علی قربانی
راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران: آموزه های دوران کووید ۱۹..... ۲۹۴	• علی حسین زاده / پرویز کفچه / حمید فرستانی
ارائه مدلی برای طراحی سیستم و انتخاب مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت بر اساس نظام شایستگی ۳۲۵	• حسین سرمد / کمال الدین رحمانی / سلیمان البرازنده
توانمندسازی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی در عصر دیجیتال ۳۴۵	• شیلان عبدالله پور / سلیمان ایران زاده / هوشنگ تقی زاده
بررسی کارایی بانکداری بدون ربا در استان های ایران از سال ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۹ ... ۳۶۹	• قاسم رضایی / حمید اسدیش / رضا معبودی
طراحی و اعتباریابی الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی به منظور ارتقای کیفیت خدمات ۳۸۹	• هادی حسن زاده / غفار تازی / حسین نقاشی
عروضه های منابع کوچک و متوسط با استفاده از مدل CSCMP و اولویت بندی آنها با روش... ۴۱۲ AHP	• امیر جرجی / ناصر فقهی فرهنگند / مرتضی هرمزند عظیمی
اثر ازادگی اقتصادی و اجزای آن بر سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی: کشورهای با درجه ازادگی مختلف) ۴۳۱	• اسانا ببرزاده / روح اله بابکی / سید حامد فهیمی فرد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

توسعه
راهبرد



پژوهشکده تحقیقات راهبردی

راهبرد توسعه (راهبرد یاس سابق) // رتبه علمی: ب

سال بیستم و یکم، شماره ۱ (پیاپی ۸۱)، بهار ۱۴۰۴

ISSN: ۱۷۳۵ - ۲۴۶۰

● صاحب امتیاز: موسسه مرکز پژوهشی مطالعات راهبردی توسعه

● مدیر مسئول: دکتر سید مرتضی نبوی

● سردبیر: دکتر میثم موسایی

● مدیر داخلی: علیرضا تاجریان

● امتیاز: رتبه علمی ب در سامانه رتبه بندی نشریات علمی (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری)

● ناشر: مرکز پژوهشی مطالعات راهبردی توسعه و پژوهشکده تحقیقات راهبردی

● نشانی: تهران - خیابان فلسطین شمالی - پایین تر از زرتشت - پلاک ۵۵۴ - طبقه ۳

کدپستی: ۱۴۱۵۷۵۴۳۹۴ - تلفن: ۸۸۹۹۱۱۷۷ - نامبر و سامانه پیام کوتاه: ۰۲۱۸۸۹۹۱۸۰۲

www.tsrc.ir

rahbord.tousee@gmail.com

www.rahbord-mag.ir

آدرس اینترنتی موسسه:

بست الکترونیک:

سامانه ارسال و پی گیری مقالات:

این فصلنامه در پایگاه‌های زیر نمایه می شود:

www.isc.gov.ir

www.magiran.com

www.saminattech.ir

پایگاه استنادی علوم جهان اسلام

بانک اطلاعات نشریات کشور

سامانه یکپارچه مدیریت نشریات ایران

● چاپ: انتشارات پژوهشکده تحقیقات راهبردی

● قیمت: ۳۶۰,۰۰۰ تومان

هیأت تحریریه فصلنامه راهبرد توسعه

سر دبیر:

دکتر میثم موسایی: استاد دانشگاه تهران

اعضای گروه دبیران:

- ❖ دکتر حسن سبحانی: استاد دانشگاه تهران
- ❖ دکتر سید سعید زاهد زاهدانی: دانشیار دانشگاه شیراز
- ❖ دکتر حسین عیوضلو: دانشیار دانشگاه امام صادق (ع)
- ❖ دکتر محمدرحیم عیوضی: استاد دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره)
- ❖ دکتر منوچهر محمدی: استاد دانشگاه تهران
- ❖ دکتر عباس ملکی: دانشیار دانشگاه صنعتی شریف

داوران این شماره:

دکتر میثم موسائی، دکتر حسین عماري، دکتر صابر قربانی، دکتر حیدر محمدزاده سالطه،
دکتر مهربان پارسامهر، دکتر نادر بهلولی، دکتر علی سلمان پور زنوز، دکتر مریم عبدلی،
دکتر جعفر قهرمانی، دکتر محمد هومانی فراهانی

چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی

با اتکال به قدرت لایزال الهی و در پرتو ایمان و عزم ملی و کوشش برنامه‌ریزی شده و مدبرانه جمعی و در مسیر تحقق آرمان‌ها و اصول قانون اساسی، در چشم‌انداز بیست ساله: ایران کشوری است توسعه‌یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه، با هویت اسلامی و انقلابی، الهام‌بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و مؤثر در روابط بین‌الملل.

راهنمای تهیه و ارسال مقالات

خواهشمند است برای ارسال مقاله، به این موارد توجه بفرمایید:

- ۱- نام و نام خانوادگی، میزان تحصیلات، رتبه علمی، شغل، نشانی، کدپستی، شماره تلفن و پست الکترونیکی خود را در برگه‌ای جداگانه قید و ضمیمه مقاله نماید. ۷
- ۲- حجم مقاله بیش از ۲۰ صفحه و کمتر از ۱۰ صفحه (صفحه ۳۵۰ واژه‌ای) نباشد.
- ۳- در صورت ارسال مقالات ترجمه شده، تصویر متن اصلی مقاله و فهرست کامل منابع آن (با مشخصات دقیق کتاب‌شناسی) را به همراه ترجمه مقاله ارسال فرمایید.
- ۴- برای سهولت در ارزیابی و ویرایش، مقاله بر روی کاغذ A۴ و با رعایت فضای مناسب در حاشیه‌ها و میان سطرها، حروف چینی شده و یک نسخه پرینت به همراه فایل مربوطه ارسال گردد.
- ۵- مقاله‌های ارسالی از حیث ساختار لازم است مشتمل بر بخش‌های زیر باشد:
الف- **چکیده:** چکیده‌ای ۲۰۰ تا ۳۰۰ کلمه‌ای به همراه واژگان کلیدی تهیه شود و ترجمه انگلیسی آن نیز ارائه گردد.
ب- **پاورقی‌ها:** توضیحات بیشتر در مورد موضوع، معادل‌های خارجی اسامی و اصطلاحات مبهم و مهجور با عنوان «پاورقی‌ها» در پایین صفحه مربوطه آورده شود.
ج- **منابع:** فهرست منابع فارسی و غیرفارسی در پایان مقاله، به طور جداگانه (در ادامه همدیگر؛ ابتدا منابع فارسی و در ادامه منابع غیر فارسی) به ترتیب حروف الفباء آورده شود:
- **کتاب:** نام خانوادگی، نام نویسنده (سال انتشار)، **نام کتاب**، نام مترجم، شماره جلد، محل انتشار: نام ناشر، نوبت چاپ.
- **مقاله:** نام خانوادگی، نام نویسنده (سال انتشار)، «عنوان مقاله»، **نام نشریه**، شماره نشریه.
د- **ارجاعات:** ارجاعات به صورت درون‌متنی پس از نقل مطلب به صورت زیر آورده می‌شود:
- منابع فارسی: (نام خانوادگی، سال نشر: شماره صفحه)
- منابع انگلیسی: (نام خانوادگی، سال نشر: شماره صفحه)، با این توضیح که در اولین مورد به کاربرد نام خانوادگی، عبارت فارسی نام نویسنده در داخل متن به صورت فوق ذکر شده و به صورت لاتین در پاورقی ذکر می‌گردد.
- در صورت تکرار استفاده، ارجاع به صورت کامل، همانند بار اول، نوشته می‌شود و از کاربرد واژه‌های همان، پیشین و مانند آن خودداری شود.
- چنانچه از نویسنده‌ای در یک سال بیش از یک اثر انتشار یافته باشد، این دو اثر با ذکر حروف الفبایی پس از سال انتشار از یکدیگر متمایز شوند.
۶- راهبرد توسعه در پذیرش یا رد، اصلاح و ویرایش مطالب و نیز نحوه چینش مقالات آزاد است.
۷- ارسال مقاله برای فصلنامه راهبرد توسعه به منزله تعهد نویسنده مبنی بر جدید بودن مطلب و عدم انتشار آن در نشریه دیگری است.
۸- مقالات ارسال شده بازگردانده نمی‌شود.
۹- هرگونه استفاده از مطالب مندرج در این فصلنامه با ذکر کامل نام منبع بلامانع است.

فصلنامه علمی راهبرد توسعه، مجله‌ای است نظری و تجربی که به مسایل مختلف توسعه در جمهوری اسلامی ایران می‌پردازد و هدف از انتشار آن، زمینه‌سازی برای پیشرفت ایران و دستیابی به اهداف چشم‌انداز بیست ساله است. راهبرد توسعه مفتخر است که آوردگاه اندیشه‌ها باشد. به همین منظور هیأت تحریریه فصلنامه راهبرد توسعه، از کلیه استادان، صاحب‌نظران و پژوهشگران برای ارسال مقالات علمی و پژوهشی خود جهت چاپ در این فصلنامه، دعوت به عمل می‌آورد.

فهرست مطالب

- ❖ نقش عدم قطعیت سیاست راهبرد اقتصادی بر تاب آوری و توسعه اقتصادی در کشورهای تحت تحریم های اقتصادی آمریکا ۸
پوریا خاکسار بلداجی / سمیه نجار قابل
- ❖ تدوین مدل شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارتهای نرم در کارکنان بانک ملی (پژوهش کیفی) ۳۰
مجید رسولی هرزند / جعفر قهرمانی / امیدعلی حسین زاده
- ❖ مدلسازی ساختاری تفسیری عوامل موثر بر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم ۵۸
حمیده سیفی شجاعی / مرتضی محمودزاده / حسین بوداقلی خواجه نوبر / ناصر فقهی فرهمند
- ❖ طراحی و اعتبار یابی مدل رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی: یک مطالعه آمیخته ۸۰
بهکام مصطفوی قوشچی / جعفر قهرمانی / محمد حسنی
- ❖ الگوی نوآوری مالی در شرکت های فعال در بازار سرمایه مبتنی بر رویکرد زمینه بنیان ۱۱۲
نفیسه موسوی نیا / رسول عبدی / نادر رضایی / عسگر پاک مرام
- ❖ راهبردهای نگهداشت سرمایه های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران ۱۴۰
آذر هژبر قشونی / یحیی داداش کریمی / فرهاد نژاد حاجی علی ایرانی
- ❖ اثربخشی آموزش مبتنی بر کتاب الکترونیکی بر عملکرد تحصیلی و انگیزش تحصیلی افراد کم سواد استان کرمان ... ۱۵۹
مجتبی پور کریمی هاوشکی / ایرج اکبری
- ❖ طراحی الگوی ساختاری و توسعه مسئولیت اجتماعی سازمان گمرک بر اساس آموزه های نهج البلاغه ۱۸۲
سیامک آذری / نیما رنجی جفرودی / علیرضا فرخ بخت فومنی
- ❖ طراحی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی (مطالعه موردی بندر چابهار) ۲۱۰
حمیدرضا خدادادی دیدانی / وحید پور شهابی / بهاره ناصری

فهرست مطالب

- ❖ بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی (فرا تحلیلی از تحقیقات موجود در ایران)..... ۲۴۰
سید احمد میر محمد تبار / زهرا خشنودی فر
- ❖ ارائه الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی..... ۲۶۶
پروانه صادقی / هوشنگ تقی زاده / علی قربانی
- ❖ راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران: آموزههایی از دوران کووید ۱۹..... ۲۹۴
علی حسین زاده / پرویز کفچه / حمید لرستانی
- ❖ ارایه مدلی برای طراحی سیستم و انتخاب مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت بر اساس نظام شایستگی..... ۳۲۵
حسین سرمد / کمال الدین رحمانی / سلیمان ایرانزاده
- ❖ توانمندسازی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی در عصر دیجیتال..... ۳۴۵
شیلان عبدالله پور / سلیمان ایران زاده / هوشنگ تقی زاده
- ❖ بررسی کارایی بانکداری بدون ربا در استان های ایران از سال ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۹..... ۳۶۹
قاسم رضایی / حمید آسایش / رضا معبودی
- طراحی و اعتباریابی الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی به منظور ارتقای کیفیت خدمات... ۳۸۹
هادی حسن زاده / غفار تار / حسین بقائی
- ❖ عارضه یابی صنایع کوچک و متوسط با استفاده از مدل CSCMP و اولویت بندی آنها با روش AHP..... ۴۱۲
امیر حجر / ناصر فقهی / فرهنگ / مرتضی هنرمند عظیمی
- ❖ اثر آزادی اقتصادی و اجزای آن بر سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی: کشورهای با درجه آزادی مختلف)..... ۴۳۱
آسانا ببرزاده / روح اله بابکی / سید حامد فهیمی فرد
- ❖ چکیده انگلیسی مقالات ۴۶۵

سخن سردیبر

توسعه، به معنای فرایند شکوفا ساختن استعدادها و ظرفیت‌های بالقوه یک جامعه در حوزه‌های مختلف فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، تاریخی و محیطی از خواسته‌ها و آرمان‌های ملی ما در یکصد و پنجاه سال اخیر بوده و طی این مدت تلاش‌های بسیاری برای نیل به این هدف صورت پذیرفته است. نمونه عینی این تلاش‌ها، اجرای پنج برنامه توسعه قبل از انقلاب و شش برنامه توسعه پس از انقلاب اسلامی است.

علیرغم همه این تلاش‌ها و اجرای برنامه‌های مذکور، طبق شاخص‌های جهانی توسعه، کشور ما در جرگه کشورهای توسعه یافته قرار ندارد، با این وصف سؤالات متعددی برای هر پژوهشگری مطرح می‌شود، از جمله:

۱. چرا علیرغم اجرای برنامه‌های توسعه و علیرغم تلاشهای قابل توجه دولت و جامعه مدنی و ... هنوز جایگاه بایسته‌ای در توسعه نداریم؟

۲. موانع نیل به توسعه چیست؟

۳. عوامل مؤثر بر فرایند توسعه کدامند؟

۴. آیا عوامل خارجی در عقب ماندگی ما نقش اصلی را ایفا کرده یا عوامل خارجی؟

۵. نقش فرهنگ و باورهای جمعی در نیل به توسعه چه اندازه است؟

۶. آیا جغرافیای ایران می‌تواند نقش تعیین کننده‌ای در نیل به توسعه داشته باشد؟

۷. نقش شخصیت فرهنگی ایرانیان در این میان چه مقدار است؟

۸. آیا جامعه ما خصوصاً نخبگان در مسأله توسعه و مصادیق آن اجماع نظر دارند؟

۹. آیا تا کنون استراتژی مناسبی برای نیل به توسعه همه جانبه اتخاذ شده است؟

۱۰. چه رابطه‌ای بین توسعه و استقلال کشور وجود دارد؟

۱۱. آیا بدون آزادی‌های اجتماعی و سیاسی می‌توان به توسعه رسید؟

۱۲. آیا پتانسیل‌های طبیعی و انسانی در مناطق مختلف کشور به درستی شناسایی شده و مورد استفاده واقع شده است؟

۱۳. تنوع فرهنگی و تاریخی جامعه ما چه اندازه در تداوم وضعیت حاضر نقش داشته است؟

۱۴. و... صدها سؤال دیگر می‌توان بر این سیاهه افزود.

نکته قابل توجه این است که امروزه شرایط جهانی و حساسیت زمان به عنوان دو عامل مهم برای ضرورت حل و فصل مسائل توسعه به مجموعه عوامل جغرافیایی و تاریخی کشور افزوده شده است و این دو عنصر مسئولیت دولت و ملت را صد چندان می‌سازد. فصلنامه راهبرد توسعه، دریچه‌ای است برای نگاه علمی به ابعاد مختلف توسعه در ایران، موانع پیشرو و نقد برنامه‌ها و و استفاده از همه ظرفیت نخبگان کشور برای شناخت درست موضوع و ارائه راه حل‌های علمی برای نیل به توسعه همه جانبه.

بر این اساس همه محققان و علاقه‌مندان به توسعه کشور را دعوت میکنیم که نتایج تحقیقات و مطالعات خود را در قالب مقالات علمی برای این فصلنامه ارسال نمایند. انشاءالله جامعه ما از نتایج علمی و عملی آن‌ها بهره کافی و وافی بربگیرد.

دکتر میثم موسایی

مقالات

نقش عدم قطعیت سیاست راهبرد اقتصادی بر تاب آوری و توسعه اقتصادی در کشورهای تحت تحریم های اقتصادی آمریکا

پوریا خاکساربلداجی^۱

سمیه نجارقابل^۲

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۱۰/۱۵ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۱۲/۱۶)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

تحریم های اقتصادی با ایجاد عدم قطعیت در سیاست های اقتصادی، به طور قابل توجهی بر رشد و توسعه اقتصادی کشورهای هدف تأثیر می گذارند. این پژوهش به دنبال بررسی این موضوع است که چگونه عدم قطعیت ناشی از تحریم ها، توانایی کشورهای تحت تحریم برای رشد و مقابله با بحران های اقتصادی را کاهش می دهد. این تحقیق از حیث ماهیت هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی و نوع داده ها پنل است. جامعه آماری پژوهش کشورهای مورد تحریم های اقتصادی ایالات متحده آمریکا شامل ایران، سوریه، کوبا و ونزوئلا در بازه زمانی ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۲ می باشد که داده های پژوهش از سایت بانک جهانی جمع آوری شده اند. یافته ها نشان می دهد که عدم قطعیت در سیاست های اقتصادی بر تاب آوری اقتصادی تأثیر منفی و معناداری دارد. نتایج نشان می دهد که افزایش عدم قطعیت سیاست اقتصادی منجر به کاهش تاب آوری اقتصادی

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه اقتصاد نظری، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۲- دکتری اقتصاد شهری و منطقه ای، گروه توسعه اقتصادی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران. (نویسنده مسئول)

می‌شود. تحقیق ما نشان می‌دهد که اقتصاد در دریای آرام سیاست‌گذاری بهتر رشد می‌کند. هرچه عدم قطعیت در سیاست‌ها بیشتر باشد، اقتصاد بیشتر در معرض طوفان‌های اقتصادی قرار می‌گیرد.

واژگان کلیدی: عدم قطعیت، سیاست اقتصادی، تاب آوری، توسعه اقتصادی، تحریم.

۱- مقدمه

سیاست‌های اقتصادی به‌عنوان ابزارهای کلیدی در شکل‌دهی به روند توسعه و تاب‌آوری اقتصادی کشورهای مختلف شناخته می‌شوند. در این میان، کشورهای تحت تحریم‌های اقتصادی، به‌ویژه تحریم‌های یکجانبه ایالات متحده، با چالش‌های جدی در زمینه‌های مختلف اقتصادی مواجه هستند که از جمله آن‌ها می‌توان به کاهش دسترسی به بازارهای بین‌المللی، محدودیت‌های مالی و انتقال فناوری، و اختلال در زنجیره‌های تأمین اشاره کرد. این تحریم‌ها می‌توانند موجب کاهش ظرفیت تولید، افت رشد اقتصادی، افزایش بیکاری و تشدید فقر در کشورهای هدف شوند. با این حال، تاب‌آوری اقتصادی به‌عنوان توانایی یک کشور در مقابله با بحران‌ها، کاهش آسیب‌های ناشی از شوک‌های اقتصادی و بازگشت به مسیر رشد، امری ضروری و حیاتی در این زمینه است. در این راستا، سیاست‌های اقتصادی راهبردی و اتخاذ شیوه‌های نوآورانه برای مقابله با تحریم‌ها می‌تواند نقش بسزایی در تقویت تاب‌آوری اقتصادی ایفا کند. این سیاست‌ها ممکن است شامل توجه به تنوع اقتصادی، تقویت بخش‌های داخلی، ایجاد روابط تجاری با کشورها و نهادهای غیرغربی، و توسعه راهبردهای مالی و ارزی مستقل از نظام مالی بین‌المللی باشد. در این راستا بررسی تأثیر سیاست‌های اقتصادی راهبردی بر تاب‌آوری و توسعه اقتصادی کشورهای تحت تحریم‌های اقتصادی آمریکاجائز اهمیت است. با تحلیل اثرات مستقیم و غیرمستقیم تحریم‌ها بر بخش‌های مختلف اقتصادی این کشورها و ارزیابی راهکارهای ممکن برای بهبود تاب‌آوری اقتصادی، سعی خواهیم کرد تا ارتباط میان اتخاذ سیاست‌های مؤثر اقتصادی و کاهش وابستگی به اقتصاد جهانی تحت سلطه تحریم‌ها را روشن کنیم.

با آغاز دهه اول قرن بیست و یکم بیشتر کشورهای دنیا شاهد بحران‌های بی‌سابقه اقتصادی، مالی،

اجتماعی، فرهنگی و سیاسی بوده‌اند (ماسکرینه و همکاران^۱، ۲۰۱۴؛ کاپور^۲، ۲۰۱۰؛ رنیهارت و روگف^۳، ۲۰۰۹). به‌خصوص در سال‌های بعد از ایجاد بحران مالی ۲۰۰۸، مخاطره‌ها و تغییرات ایجادشده در حوزه اقتصادی بر سایر حوزه‌ها مثل حوزه سیاسی، زیست‌محیطی و به‌خصوص اجتماعی اثرگذار بود (مدنی و همکاران، ۱۳۹۹). بعد از این بحران، بسیاری از کشورهای اروپایی چون اسپانیا، ایتالیا، ایرلند، پرتغال و انگلستان با اثرهای بسیار منفی مواجه شدند. اثرهایی که به شروع اقدام‌های ریاضتی در این کشورها انجامید و درنهایت، در نتیجه محرومیت‌های شدید مادی، سطح زندگی و رفاه مردم به‌شدت کاهش یافت؛ اما در همین دوره، کشورهایی چون آلمان و لهستان به‌نسبت تحت‌تأثیر این بحران قرار نگرفتند و درمقایسه با سایر کشورهای اروپایی روند عادی و گذشته خود را داشتند (داگداورین^۴، ۲۰۱۹). از سوی دیگر مهمترین اهداف هر نظام اقتصادی دستیابی به نرخ رشد اقتصادی مناسب است که به تبع آن، نظریه پردازان و برنامه ریزان اقتصادی و سیاستگذاران در پی شناخت هرچه بیشتر عوامل مؤثر بر رشد اقتصادی برآمدند (غفاری فرد و محمدی، ۱۴۰۰). آرسطیس^۵ (۲۰۱۵) اشاره کرد که سیاست مالی ابزار مفیدی برای تثبیت اقتصاد کلان، به ویژه در هماهنگی نزدیک بین سیاست پولی و سایر اقدامات تنظیم مالی دولت در زمینه ثبات مالی است. سیمونسکو و همکاران^۶ (۲۰۱۷) دریافتند که هزینه‌های بودجه برای آموزش و پژوهش عموماً با نرخ رشد تولید ناخالص داخلی واقعی همبستگی دارد، اما تأثیر آنها به ویژگی‌های سیاست‌های مالی ملی بستگی دارد.

به نظر می‌رسد در پی بحران مالی جهانی اخیر و اختلافات رو به رشد سیاست‌های حزبی در ایالات متحده، نگرانی‌های فزاینده و فزاینده‌ای در مورد سیاست‌های نامطمئن که در درجه اول

^۱ - Mačerinienė et al

^۲ - Kapoor

^۳ - Reinhart & Rogoff

^۴ - Dagdeviren

^۵ - Arestis

^۶ - Simionescu et al.

به سیاست های اقتصادی و تصمیمات مالی مربوط می شود، وجود دارد (بیکر و همکاران^۱، ۲۰۱۶). این تا حد زیادی بر این باور استوار است که عدم قطعیت در مورد مالیات ایالات متحده و اروپا، و همچنین سیاست های مالی، پولی و سایر قوانین نظارتی، به طور قابل توجهی به رکود مالی و اقتصادی جهانی در سال ۲۰۰۸ و بهبود آهسته پس از آن کمک کرده است. مسائلی مانند افزایش بیکاری و نابرابری درآمد، مهاجرت و نوسانات قیمت نفت، اقتصاد جهانی را پیچیده تر کرده است. علاوه بر این، عدم قطعیت سیاست ها همیشه نقش مهمی در شکل دهی به نتایج اقتصادی داشته اند، همانطور که رشد اقتصادی کند اخیر در بسیاری از کشورهایی که در حال حاضر دچار عدم قطعیت های سیاسی هستند، نشان می دهد.

تحریم های اقتصادی اعمال شده توسط آمریکا بر بسیاری از کشورها، چالش های جدی را برای اقتصاد این کشورها ایجاد کرده است. یکی از مهم ترین عواملی که تحت تأثیر این تحریم ها قرار می گیرد، عدم قطعیت سیاست اقتصادی است. عدم قطعیت سیاست اقتصادی به معنای وجود ابهام و عدم اطمینان در مورد سیاست های اقتصادی آینده یک کشور است که می تواند بر تصمیم گیری های اقتصادی بخش خصوصی و دولت تأثیر گذاشته و به نوبه خود بر رشد اقتصادی و تاب آوری اقتصاد ملی تأثیر بگذارد. اگرچه مطالعات متعددی به بررسی تأثیرات تحریم های اقتصادی بر اقتصاد کشورها پرداخته اند، اما تحقیقات جامع و عمیقی که به طور خاص به بررسی نقش عدم قطعیت سیاست اقتصادی ناشی از تحریم ها بر تاب آوری و توسعه اقتصادی این کشورها پرداخته باشند، محدود است. بسیاری از مطالعات موجود بر اثرات کلی تحریم ها بر رشد اقتصادی، سرمایه گذاری، تجارت و سایر متغیرهای اقتصادی تمرکز کرده اند و کمتر به بررسی نقش مکانیسم های انتقال تأثیرات تحریم ها از طریق افزایش عدم قطعیت سیاست اقتصادی پرداخته اند. از اینرو این پژوهش با هدف، بررسی نقش عدم قطعیت سیاست اقتصادی ناشی از تحریم های اقتصادی آمریکا بر تاب آوری و توسعه اقتصادی کشورهایی است که تحت این تحریم ها قرار دارند انجام می شود. این پژوهش از نظر تئوریک و عملی دارای اهمیت فراوانی است. از نظر تئوریک، این پژوهش به غنی سازی ادبیات اقتصادی در زمینه تأثیرات تحریم های

^۱ - Baker et al.

اقتصادی و عدم قطعیت سیاست اقتصادی کمک می‌کند. از نظر عملی، نتایج این پژوهش می‌تواند برای سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران اقتصادی در کشورهایی که تحت تحریم هستند، بسیار مفید باشد تا بتوانند سیاست‌های مناسب برای مقابله با اثرات منفی تحریم‌ها و افزایش تاب‌آوری اقتصاد ملی را تدوین کنند.

۲- ادبیات نظری

سطح عدم قطعیت در حال حاضر بالاتر از هر زمان دیگری است، زیرا فناوری و جهانی‌سازی شیوه زندگی ما را متحول کرده‌اند. تقسیم‌بندی سیاسی، قطبی‌سازی و افزایش نقش هزینه‌های دولتی در کل اقتصاد، عوامل اصلی افزایش اخیر عدم قطعیت هستند (بیکر و همکاران، ۲۰۱۳). جهان به هم پیوسته است و آنچه در یک بخش اتفاق می‌افتد می‌تواند بر بخش دیگری تأثیر بگذارد. پیچیدگی به طور قابل توجهی در دنیای امروز افزایش یافته است که به خودی خود منجر به افزایش عدم قطعیت می‌شود. با توجه به این رویدادهای جاری، این بررسی به مشخص کردن تأثیر عدم قطعیت بر بازارهای مالی و به ویژه سیاست‌های مالی شرکت‌ها کمک می‌کند (التقب و همکاران^۱، ۲۰۱۹). عدم قطعیت در سیاست اقتصادی می‌تواند بر قابلیت مقایسه صورت‌های مالی موثر باشد (اخگر و همکاران، ۱۴۰۰). عدم قطعیت در سیاست اقتصادی، حاصل بی‌ثباتی است که در نتیجه تغییر سیاست‌های اقتصادی دولت شکل می‌گیرد (امینیان و همکاران، ۱۳۹۷).

برخی کشورها در مقابل بحران‌های مختلف، میزان مقاومت متفاوتی را در مقایسه با سایر کشورها دارند؛ به طوری که برخی به طور کامل تحت تأثیر قرار می‌گیرند، برخی کمتر و برخی کشورها نیز از چنین شوک‌هایی اثر نمی‌پذیرند (ون بریک و همکاران^۲، ۲۰۱۷). هالینگ^۳ در قالب مفهوم تاب‌آوری، تداوم سیستم‌ها و توانایی آنها را در جذب تغییر و آشفتگی و همچنین حفظ روابط بررسی کرد (هالینگ، ۱۹۹۳). تاب‌آوری اقتصادی به لحاظ ادبیات مفهومی و تجربی کاملاً غنی

^۱ - Al-Thaqeb et al

^۲ - Van Bergeijk et al

^۳ - Holling

و شناخته شده است و بیانگر ویژگیهای ذاتی، پایدار یا شبه پایدار یک کشور است که آن کشور را در معرض درجه بالایی از شوکهای اقتصادی خارج از کنترل قرار می دهد (بریگوگلیو و همکاران^۱، ۲۰۰۳). در این میان کشورهای توسعه یافته، عموماً از تاب آوری بالاتری برخوردار بوده اند (بریگوگلیو، ۲۰۱۶؛ آنگیون و همکاران^۲، ۲۰۱۵؛ آلتیماری و همکاران^۳، ۲۰۱۸).

میزان تولید ناخالص داخلی، درآمد سرانه و نرخ رشد اقتصادی، از مهم ترین شاخصهای عملکردی اقتصاد کلان است. در حالی که میزان تولید و درآمد سرانه، بیانگر میزان متوسط رفاه اقتصادی افراد جامعه است، نرخ رشد اقتصادی، سرعت افزایش یا کاهش تولید ناخالص داخلی و به تبع آن سرعت بهبود یا کاهش سطح رفاه و برخورداری مردم را نشان می دهد (بانیکا^۴، ۲۰۲۰). با توجه به اهمیت میزان تولید و رشد اقتصادی در هر جامعه، دستیابی به تولید بیشتر و نرخ رشد بالاتر، همواره دغدغه دولت ها و ملت ها بوده است. از این رو، یکی از مهم ترین اهداف اقتصاد کلان که مورد تأکید تمامی دولتها و برنامه ریزان اقتصادی در کشورهای جهان می باشد، دستیابی به رشد اقتصادی مداوم و پایدار است (طاهرپور، ۱۳۹۸). آفونسو و همکاران^۵ (۲۰۱۰) به طور تجربی تأثیر ابزارهای مالی بر فرآیندهای اقتصادی را بررسی کردند. آنها به این نتیجه رسیدند که با افزایش سهم درآمدهای دولت در تولید ناخالص داخلی، کاهش همزمان تولید ناخالص داخلی سرانه واقعی در کشورهای OECD رخ داد. چوگونف و همکاران^۶ (۲۰۱۸) تأثیر ابزارهای سیاست مالی بر رشد اقتصادی و توسعه اجتماعی را مورد مطالعه قرار دادند. نویسندگان دریافتند که تعدیل های مالی انبساطی مبتنی بر کاهش درآمدهای دولت و افزایش مخارج مؤثرتر از افزایش هزینه ها بود. تحکیم مالی قابل توجه شامل کاهش هزینه های

^۱- Briguglio et al

^۲- Angeon et al

^۳- Altimari et al

^۴- Banica

^۵- Afonso et al

^۶- Chugunov et al

اولیه دولت است. لاگوتین^۱ (۲۰۱۷) ثابت کرد که هماهنگی سیاست های مالی و پولی با جهت گیری ضد تورمی ذاتی آن باید رشد اقتصادی را تشویق کند. وی تاکید کرد: تاثیرات اصلی سیاست های اقتصادی دولت باید نوسانات پارامترهای اصلی اقتصادی مانند رشد اقتصادی را کاهش دهد. لুকیانکو و همکاران^۲ (۲۰۱۶) به بررسی ارتباطات متقابل بین بانک ملی و مقررات دولتی اقتصاد پرداختند و هفت مرحله را در ارتباطات متقابل سیاست پولی و مالی متمایز کردند. چوگونوف و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی نشان دادند هیچ اثر مثبت مخارج دولت بر رشد سرانه تولید ناخالص داخلی در ۱۹ اقتصاد نوظهور از سال ۱۹۹۵ تا ۲۰۱۸ وجود ندارد. تأثیر مخارج عمومی بر رشد اقتصادی به کیفیت مؤسسات، ترکیب مخارج، و معماری مالی بستگی دارد. مصلحت افزایش سهم مخارج تولیدی که به طور مثبت بر تحریک اقتصاد تأثیر می گذارد، اثبات شده است. در بلندمدت، سیاست پولی باید ترکیبی جامع از شرایط هدف گذاری تورم، استفاده تطبیقی از ابزارها برای دستیابی به اهداف میانی و نهایی را تضمین کند.

۳- روش شناسی پژوهش

این تحقیق از حیث ماهیت هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی و نوع داده ها پنل است. جامعه آماری پژوهش کشورهای مورد تحریم های اقتصادی ایالات متحده امریکا^۳ شامل ایران، سوریه، کوبا و ونزوئلا در بازه زمانی ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۲ می باشد روش نمونه گیری کل شمار بوده و کشورهایی که بیش از ۳ وقفه داشته باشند از نمونه حذف شده اند، داده های پژوهش از سایت بانک جهانی جمع آوری شده اند. مدل مورد استفاده بر گرفته از مدل بریگوگلیو (۲۰۱۶) و چوگونوف و همکاران (۲۰۲۱) خواهد بود.

^۱ - Lahotin

^۲ - Lukianenko

^۳ - کشور روسیه با توجه به اینکه از سال ۲۰۲۲ در لیست تحریم های امریکا قرار گرفته از نمونه حذف و کشور کره شمالی به دلیل وقفه اطلاعاتی و عدم گزارش داده ها حذف شد.

$$\ln F_{i,t} = \alpha + \beta_1 \ln gdp_{i,t} + \beta_2 \ln F_{i,t-1} + \beta_3 \ln f_{i,t} + \beta_4 Er_{i,t} + \beta_5 Sanction_{i,t} + \varepsilon_{i,t}$$

gdp = تولید ناخالص داخلی

UEP = عدم قطعیت سیاست های اقتصادی که با نرخ تورم و نرخ ارز محاسبه می شود.

F = شاخص تاب آوری اقتصادی

Inf = نرخ تورم

Er = نرخ ارز رسمی (به ازای دلار آمریکا)

Sanction = تحریم: در بازه زمانی پژوهش آگه کشوری تحت تحریم باشد نمره ۰ و اگر نباشد عدد ۱ می گیرد.

ε = خطای مدل

Ln = نشان دهنده لگاریتم طبیعی

i و t نیز به ترتیب نشان دهنده هر کشور و زمان هستند.

عدم قطعیت سیاست های اقتصادی: در این پژوهش، برای سنجش عدم قطعیت سیاست های اقتصادی، از روش های ARCH و GARCH استفاده شده است. این روش ها میزان نوسانات شرطی در متغیرهای کلان اقتصادی نظیر نرخ تورم و نرخ ارز را اندازه گیری می کنند. مطابق با روش پژوهش های پیشین (زراءنژاد و معتمدی، ۱۳۹۱؛ باغومیان و همکاران، ۱۳۹۵؛ سالم دزفولی و همکاران، ۱۳۹۸)، شاخص عدم قطعیت برای هر متغیر از طریق تخمین مدل ARCH یا GARCH محاسبه شده و سپس در مدل نهایی مورد استفاده قرار گرفته است.

F: در این پژوهش، شاخص تاب آوری اقتصادی (F) به صورت یک شاخص ترکیبی و بر مبنای چارچوب موریس ساخته شده است. از میان ۹ شاخص پیشنهادی موریس، سه شاخص کلیدی شامل شاخص آزادی تجارت، شاخص فلاکت (ترکیب نرخ تورم و نرخ بیکاری) و میزان سرمایه گذاری مستقیم خارجی (FDI) به عنوان نمایندگان اصلی تاب آوری انتخاب شده اند. این متغیرها پس از نرمال سازی، در قالب یک میانگین ترکیبی به کار رفته اند تا شاخص نهایی تاب آوری اقتصادی هر کشور در بازه زمانی مورد بررسی محاسبه شود. انتخاب این سه شاخص به دلیل ارتباط مستقیم آن ها با انعطاف پذیری ساختار اقتصادی در برابر شوک های خارجی،

محدودیت‌های ناشی از تحریم، و توانایی در حفظ ثبات اقتصادی صورت گرفته است.

آزادی تجارت: آزادی تجارت یعنی محدودیت‌های تجاری دولت‌ها کاهش یافته و کشورها با حداقل موانع و تعرفه تجارت کنند. آمار این شاخص از سایت بانک مرکزی گرفته شده است.

آزادی سرمایه‌گذاری: سرمایه‌گذاری یکی از عوامل اصلی رشد اقتصادی است. سرمایه‌گذاری در کشوری که در آن با حداقل محدودیت‌های قانونی مواجه هستیم امکان‌پذیرتر می‌باشد، پس بدون هیچ محدودیتی ورود و خروج سرمایه‌ها در عرصه‌های بین‌الملل و به آسانی امکان‌پذیر خواهد بود و از این راه می‌تواند امتیاز مناسبی برای این شاخص به خود اختصاص دهد. و رابطه این شاخص با تاب‌آوری اقتصادی رابطه مثبت و معناداری است که به هر اندازه مقدار آزادی سرمایه‌گذاری بهتر باشد در بهبود وضعیت تاب‌آوری اقتصادی مفیدتر خواهد بود. داشتن سیاست‌های درست و آزادبودن سرمایه‌گذاری در یک کشور نه تنها در زمان بروز شوک‌های خارجی و مخاطرات سبب بهبود عمل کردن تاب‌آوری می‌شود، بلکه می‌تواند در بیشتر مواقع روند صعودی و افزایش رونق اقتصادی را نیز حفظ کند.

شاخص فلاکت: یکی از معیارهای تاب‌آوری تورم و بیکاری است. اگر کشوری تورم و بیکاری بالایی داشته باشد، در مقابل شوک‌های بیرونی، مقاومت پایینی خواهد داشت و اگر در کشوری، تورم و بیکاری در سطح مطلوب باشند بدون تحمل هزینه‌های رفاهی سنگین می‌تواند مقاوم باشد. بنابراین از جمع دو متغیر می‌توان شاخص فلاکت را حساب کرد، آمار این شاخص از بانک جهانی گرفته شده است.

سرمایه‌گذاری خارجی: مطالعات نشان می‌دهند که FDI در کوتاه‌مدت از طریق افزایش سرمایه‌فیزیکی رشد اقتصادی را تحریک می‌کند (مدل‌های نئوکلاسیک). اما در بلندمدت، طبق نظریه‌های رشد درون‌زا (مانند لوکاس^۱، ۱۹۸۸)، اثرات غیرمستقیم مانند انتقال فناوری، ارتقای سرمایه انسانی، و بهبود نهادهای اقتصادی تعیین‌کننده هستند. داده‌های این تحلیل از بانک جهانی استخراج شده‌اند.

^۱ - Lukas

با توجه به مزایای روش پانل (داده‌های ترکیبی) و نوع اطلاعات مورد استفاده، از روش داده‌های پانل استفاده شد. جهت تخمین مدل از آزمون‌های گشتاورهای تعمیم یافته (GMM) صورت گرفت و بخش‌های محاسباتی و تحلیلی این مطالعه با استفاده از نرم افزار Eviews صورت پذیرفت. برآوردگرهای GMM در سال‌های اخیر، به یکی از ابزارهای اصلی تخمین مدل‌های اقتصادی برای تعیین رفتار مطلوب عوامل اقتصادی تبدیل شده‌اند. مزیت به کار بردن روش (GMM) پانل دیتای پویا، لحاظ نمودن ناهمسانی فردی و اطلاعات بیشتر، حذف تورش‌های موجود در رگرسیون‌های مقطعی است که نتیجه آن تخمین‌های دقیق‌تر، با کارایی بالاتر و همخطی کمتر در این روش خواهد بود. به طور کلی استفاده از روش پانل پویای گشتاورهای تعمیم یافته دارای مزایایی به شکل زیر است:

۱) حل مشکل درونزا بودن متغیرها: تمام متغیرهای رگرسیون که همبستگی با جزء اخلال ندارند (از جمله متغیرهای باوقفه و متغیرهای تفاضلی) می‌توانند به طور بالقوه متغیر ابزاری باشند.

۲) کاهش یا رفع همخطی در مدل: استفاده از متغیرهای وابسته و وقفه‌دار باعث از بین رفتن همخطی در مدل می‌شود.

۳) افزایش بعد زمانی متغیرها: هر چند ممکن است تخمین برش مقطعی بتواند رابطه بلندمدت بین متغیرها را نشان دهد اما این نوع تخمین‌ها، مزیت‌های سری‌های زمانی آمارها را ندارند که بتوانند کارآمدی برآوردها را افزایش دهند. استفاده از روش سری زمانی آمار، این امکان را می‌دهد که تأثیر تمام عوامل مشاهده نشده ثابت زمانی که تفاوت‌های بین کشوری را نشان می‌دهند در برآورد لحاظ شوند.

۴) حذف متغیرهایی که طی زمان ثابت می‌باشند: با روش GMM می‌توان بسیاری از متغیرها مانند آداب و رسوم، مذهب، عوامل تاریخی، قوانین و مقررات، مولفه‌های سیاسی و ... را که بر میزان تاب آوری موثر هستند و در طول زمان هم ثابت می‌باشند با تفاضل‌گیری از آمارها حذف نمود بدون این که حذف آن‌ها منجر به تورش در تخمین مدل شود. با تبدیل مدل تمام متغیرهایی مانند تأثیرات ثابت کشوری که طی زمان ثابت هستند در مدل حذف می‌شوند. به دلیل درون‌زایی احتمالی بین تاب آوری و متغیرهای توضیحی و نیز همبستگی بین جزء اخلال Uit و متغیر وابسته با وقفه ناگزیر از استفاده متغیرهای ابزاری هستیم. مقادیر با وقفه متغیرهای توضیحی یا متغیر وابسته به معنی این است که ساختار مدل به صورت پویا تبدیل شده‌است و علت وارد

کردن وقفه‌ها، کندی تعدیل متغیر وابسته است، زیرا تغییرات متغیر توضیحی اغلب بر متغیر وابسته اثرات آنی نمی‌گذارند بلکه تأثیرگذاری آن‌ها نیازمند زمان است، به عنوان مثال واکنش افراد به تغییرات بازارهای مالی مانند بورس تدریجی است (سوری، علی - ۱۳۸۹).

برای برآورد مدل در شیوه (GMM) پانل دیتای پویا دو روش وجود دارد. ۱) تخمین زننده روش گشتاورهای تعمیم‌یافته تفاضلی مرتبه اول که شامل حذف اثرات ویژه فردی مستقل از زمان با گرفتن تفاضل مرتبه اول است و توسط آرلانو - بوند (۱۹۹۱) مطرح شد که روش (GMM) تفاضلی مرتبه اول DGMM نامیده می‌شود. آرلانو - باور (۱۹۹۵) و بلوندل - بوند (۱۹۹۸) با ایجاد تغییراتی در روش (GMM) تفاضلی مرتبه اول، روش (GMM) ارتگنال (متعامد) که با OGMM نشان داده می‌شود را ارائه نمودند که در روش DGMM از تفاضل و در روش آرلانو - باور از روش اختلاف از تعامد استفاده می‌شود. در روش آرلانو - بوند از تمام مجموع وقفه‌های موجود به عنوان متغیر ابزاری استفاده می‌شود اما در روش OGMM از سطوح وقفه‌دار به عنوان متغیر ابزاری استفاده می‌نماییم. این روش نسبت به روش DGMM دارای مزایایی مانند افزایش دقت و کاهش تورش محدودیت حجم نمونه، تخمین‌های کارآمدتر و دقیق‌تر می‌باشد (بالتاجی، ۲۰۰۹). بدین جهت از روش مذکور برای برآورد مدل مقاله استفاده می‌نماییم. سازگاری تخمین‌زننده فوق به معتبر بودن ابزارها بستگی دارد که آزمون سارجنت معتبر بودن ابزارها را آزمون می‌کند و آزمون دوم مرتبه خود همبستگی جملات خطا را بررسی می‌نماید در واقع آزمون همبستگی پسماندها مرتبه اول $AR(1)$ و مرتبه دوم $AR(2)$ می‌باشد. عدم رد فرضیه صفر هر دو آزمون شواهدی را مبنی بر فرض عدم خود همبستگی در جملات خطای تفاضل‌گیری شده و معتبر بودن ابزارها فراهم نمود. در روش گشتاورهای تعمیم‌یافته (GMM) برای رفع همبستگی متغیر وابسته با وقفه و جمله خطا، وقفه متغیرها به عنوان ابزار در تخمین زن GMM دو مرحله‌ای یا سطح مقطع پایه به کار می‌رود. همچنین از آن جایی که سازگاری تخمین زننده‌ی GMM بستگی به معتبر بودن ابزارهای بکاررفته دارد لذا برای آزمون این موضوع از آماره‌ی پیشنهادشده توسط آرلانو و بوند، بلندل و بوند و آرلانو و باور استفاده می‌کنیم. این آزمون که سارگان نام دارد اعتبار کل ابزارهای به‌کاررفته را می‌سنجد. در این آزمون فرضیه‌ی صفر حاکی از عدم همبستگی ابزارها با اجزاء

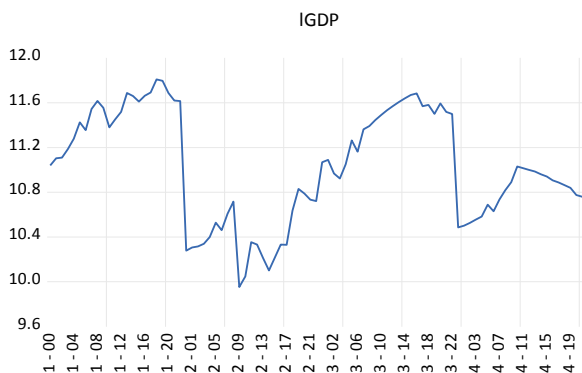
اخلال می‌باشد (مهرآرا و رضایی، ۱۳۸۹).

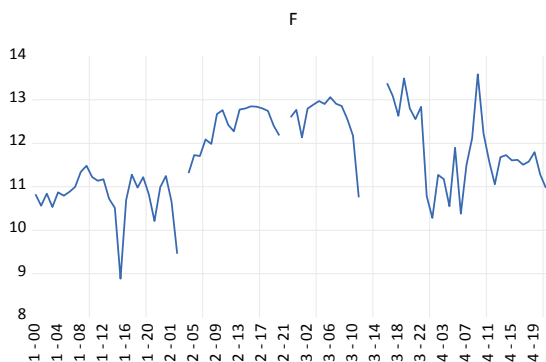
۴- یافته های پژوهش

بر اساس توصیف متغیرها از بین شاخص‌های توصیف داده‌ها به گروه شاخص‌های مرکزی و شاخص‌های پراکندگی پرداخته شده‌است. از بین متغیرهای پژوهش، متغیر عدم اطمینان سیاست اقتصادی دارای بیشترین نوسان است و پراکندگی آن هم با توجه به فاصله بین مقدار بیشینه و کمینه این متغیر بیشترین مقدار را دارد. از طرف دیگر تولید ناخالص داخلی با توجه به معیارهای مذکور دارای کمترین نوسان و پراکندگی بوده که این امر دلیل بر ثبات و پایداری این متغیر در طی دوره پژوهش دارد. همچنین با توجه به نتایج آزمون جارك برا نحوه توزیع داده‌های تحقیق غیر نرمال می‌باشد.

نمودار (۱)-توصیف تاب آوری و توسعه اقتصادی در کشورهای مورد بررسی در بازه ۲۰۱۸ تا

۲۰۲۳





با توجه به یافته‌های نمودار ۱، غیر از کشور کوبا در سایر کشورها شاخص GDP رشد سالانه نسبی داشته است و از نظر تاب آوری اقتصادی اکثر کشورها با نزول همراه بوده اند. برای تخمین مدل در ابتدا لازم است که خصوصیات متغیرهای مورد استفاده در مدل را از نظر مانایی و وجود ریشه واحد بررسی کرد، لذا قبل از برآورد مدل باید مانایی متغیرها در مدل بررسی شود. نتایج حاصل از آزمون ریشه واحد لوین، لین و چو برای تمام متغیرها در جداول زیر آورده شده است.

جدول (۱) - آزمون ریشه واحد لوین، لین و چو

متغیر		سطح		با یک ریشه	
		آماره	احتمال	-	-
رشد اقتصادی	gdp	-۱.۷۲۷۷۹	۰.۰۴۲۰	-	-
تاب آوری اقتصادی	F	-۲.۰۲۹۳۴	۰.۰۱۷	-	-
نرخ تورم	Inf	-۰.۶۷۸۴۳	۰.۲۴۸۷	۳.۵۱۸۶۱	۰.۰۰۵۶
نرخ ارز رسمی	Er	-۲۸.۵۳۲۱	۰.۰۰۰۰	-	-
تجارت خارجی	FD	-۳۰.۶۵۲۴	۰.۰۰۰۰	-	-
شاخص فلاکت	Misery	۱.۹۳۹۱۴	۰.۹۷۳۸	-۱۸۸۲۵۴	۰.۰۲۹۹
ازادی تجارت	FT	-۲.۶۶۲۵۹	۰.۰۰۳۹	-	-
تحریم ها	Sanction	-	-	-	-

منبع: یافته‌های پژوهش

فرضیه صفر این آزمون این است که متغیر دارای ریشه واحد و نامانا است (H_0). همان‌طور که از نتایج فوق پیداست تمام متغیرها در سطح معناداری ۰.۰۵ مانا می‌باشند، بعضی از متغیرها با یکبار تفاضل گیری مانا شده‌اند. به جهت بهبود روابط دینامیک در پنل GMM یک وقفه در متغیر وابسته مدل ایجاد شد. از آنجا که بیشتر متغیرهای کلان اقتصادی ناپایا و دارای یک روند تصادفی هستند قبل از برآورد مدل برای اطمینان از ساختگی نبودن الگوی تحقیق و در پی آن نتایج نامطمئن، چگونگی ایستایی متغیرها بررسی می‌شود. برای اطمینان از ایستایی متغیرهای مورد استفاده در مدل و با فرض امکان وجود شکست ساختاری، از آزمون ریشه واحد فیلیپس-

پروان استفاده می‌کنیم. فرضیه صفر این آزمون بر مبنای عدم وجود پایایی طراحی شده که نتایج آن در جدول (۲) ارائه گردیده است:

جدول (۲) - نتایج آزمون فلیس-پروان

فرضیه صفر: عدم وجود پایایی (آزمونهای درون بعدی)				
آماره های وزنی				
احتمال	آماره	احتمال	آماره	آزمون ها
۰/۲۴۳۷	۰/۶۹۴۶۰۵	۰/۱۳۵۷	-۱/۰۹۹۷۵۰	Panel v-Statistic
۰/۴۴۳۷	-۰/۱۴۱۵۸۴	۰/۳۴۲۷	-۰/۴۰۵۰۲۴	Panel rho-Statistic
۰/۰۵۳۰	-۱/۶۱۶۳۵۱	۰/۰۰۰۲	-۳/۵۱۴۰۶۰	Panel PP-Statistic
۰/۰۳۵۱	-۰/۸۱۰۲۵۶	۰/۰۲۰۲	-۲/۰۴۹۴۴۲	Panel ADF-Statistic
فرضیه صفر: عدم وجود پایایی (آزمونهای میان بعدی)				
		احتمال	آماره	
		۰/۷۳۷۴	۰/۶۳۵۴۳۷۰	Group rho-Statistic
		۰/۰۰۹۳	-۲/۳۵۲۷۳۲	Group PP-Statistic
		۰/۰۲۸۶	-۰/۹۰۱۱۳۳	Group ADF-Statistic

منبع: یافته های پژوهش

با توجه به نتایج در هر مدل کلی تحقیق، ایستایی متغیرها تأیید می شود بنابراین عدم وجود رگرسیون کاذب نیز بین متغیرهای الگو در هر دو گروه تأیید می شود.

جدول (۳) - ازمون GMM با مدل های مختلف

متغیرها	مدل اول	مدل دوم	مدل سوم	مدل چهارم
ضریب ثابت	-۳.۶۵ (-۸.۲۴) **	-۳.۲۴ (-۳.۲۳) **	۳.۰۹ (۲.۶۵) **	-۲.۰۲ (-۱.۱۳)
رشد اقتصادی	۳.۲ (۷.۷۹) **	۳.۲۷ (۹.۱۳) **		۰.۵۸ (۳.۰۶) **
تاب آوری اقتصادی با یکبار وقفه	۵.۸۷ (۳.۸۸) **	۱.۰۶ (۲.۲۰) **	-۱.۵۴ (-۲.۳۶) **	۱.۰۳ (۲.۱۶) **
نرخ تورم	-۱.۰۱۹ (-۷.۷۸) **	۱.۰۲ (۱.۸۲) **	۱.۰۰۱ (۱.۴۳) **	
نرخ ارز رسمی	-۱.۰۱۸ (-۸.۹۸) **	۱.۰۰ (۱.۶۹) **	۱.۱۰ (۱.۹) **	
تحریم ها	۱.۰۷ (۰.۱)		-۲.۴۴ (-۳.۷۸) **	-۰.۵۹ (-۰.۱۸)
ضریب تعیین	۰.۶۴۲	۰.۷۰۱	۰.۸۲۹	۰.۳۵۶
ضریب تعیین تعدیل شده	۰.۴۵۲	۰.۵۸۱	۰.۶۳۸	۰.۲۵۱
آماره دوربین واتسون	۲.۱۷	۲.۵	۲.۴۷	۲.۲۳
Instrument rank	۶	۵	۵	۵
احتمال سارگان	۰.۲۲۹	۰.۱۷۳	۰.۳۱۷	۰.۲۰۲
آماره سارگان	۸.۱۴	۶.۳۷	۴.۷۲	۵.۹۶

منبع: یافته های پژوهش

**ضرایب معنادار میباشند.

در این تحقیق فقط یک مدل برآورد نشد با توجه به پیشینه نظری و تجربی در این تحقیق به جهت بررسی کاملتر و دقیق تر مدل های مختلفی تخمین زده شد. بررسی معتبر بودن ماتریس

متغیرهای ابزاری الگوی فوق با استفاده از آزمون سارگان، حکایت از معتبر بودن متغیرهای ابزاری دارد. بر این اساس هیچ گونه همبستگی معنی داری بین اجزاء خطا و ابزارهای بکار گرفته شده در سطح خطای مورد نظر وجود ندارد. در نتیجه اعتبار الگوی ارائه شده در این سطح از خطا تأیید می شود. یافته ها نشان می دهند که عدم قطعیت در سیاست های اقتصادی بر تاب آوری اقتصادی تأثیر منفی و معناداری دارد، نتایج نشان می دهد که افزایش عدم قطعیت سیاست اقتصادی منجر به کاهش تاب آوری اقتصادی می شود. این به این دلیل است که عدم قطعیت باعث کاهش سرمایه گذاری، افزایش هزینه های تامین مالی و کاهش اعتماد سرمایه گذاران می شود. همچنین به طور کلی، نتایج نشان می دهد که تاب آوری دوره قبل تأثیر مثبتی بر تاب آوری دوره بعد دارد، رشد اقتصادی تأثیر مثبتی بر تاب آوری دارد، تحریم ها تأثیر معنی داری بر تاب آوری ندارند و با توجه به نتایج مدل اول نرخ ارز و تورم تأثیری منفی و معنی داری بر تاب آوری دارند و در نهایت عدم قطعیت سیاست اقتصادی تأثیر منفی و معناداری بر تاب آوری اقتصادی در کشورهای تحت تحریم دارد.

۵- بحث و نتیجه گیری

تحریم های اقتصادی به عنوان ابزاری قدرتمند در روابط بین الملل، تأثیرات عمیقی بر اقتصاد کشورهایی که هدف قرار می گیرند، می گذارند. یکی از مهم ترین پیامدهای این تحریم ها، ایجاد عدم قطعیت در سیاست های اقتصادی است. این عدم قطعیت، ناشی از ابهامات در مورد آینده سیاست های اقتصادی دولت و همچنین واکنش های بین المللی به تحریم ها، می تواند بر تاب آوری و توسعه اقتصادی کشورها تأثیرگذار باشد. از اینرو این پژوهش با هدف نقش عدم قطعیت سیاست اقتصادی بر تاب آوری و توسعه اقتصادی در کشورهای تحت تحریم های اقتصادی امریکا انجام شد. که بر اساس یافته ها این مطالعه، می توان نتیجه گرفت که عدم قطعیت سیاست اقتصادی ناشی از تحریم ها تأثیر منفی و معناداری بر توسعه اقتصادی و تاب آوری اقتصادی در کشورهای تحت تحریم دارد.

عدم قطعیت سیاست اقتصادی منجر به کاهش رشد اقتصادی و تاب آوری می شود، که این نتیجه با مطالعات متعددی که نشان می دهند عدم قطعیت اقتصادی می تواند به کاهش سرمایه گذاری،

افزایش هزینه‌های تامین مالی و کاهش اعتماد سرمایه‌گذاران منجر شود، همخوانی دارد. مطالعات قبلی نیز بر اهمیت هماهنگی سیاست‌های مالی و پولی برای تقویت رشد اقتصادی تأکید کرده‌اند (لاگوتین، ۲۰۱۷). عدم قطعیت سیاست پولی به عنوان یک عدم هماهنگی در سیاست‌ها تلقی می‌شود و می‌تواند به کاهش رشد اقتصادی منجر شود همچنین بر اساس پژوهش‌های انجام شده کیفیت مؤسسات و ترکیب مخارج دولت بر تأثیر سیاست‌های مالی بر رشد اقتصادی مؤثر است (چوگونف و همکاران، ۲۰۲۱). در شرایط تحریم و عدم قطعیت، کیفیت مؤسسات و طراحی سیاست‌ها اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که عدم قطعیت سیاست پولی ناشی از تحریم‌ها، یک چالش جدی برای رشد اقتصادی و تاب‌آوری کشورهای تحت تحریم است. برای مقابله با این چالش، سیاست‌گذاران باید به دنبال ایجاد سیاست‌های اقتصادی پایدار، شفاف و قابل پیش‌بینی باشند و همچنین به تقویت مؤسسات و بهبود محیط کسب‌وکار بپردازند.

یافته‌های این مطالعه مبنی بر تأثیر منفی و معنادار عدم قطعیت سیاست اقتصادی ناشی از تحریم‌ها بر رشد اقتصادی و تاب‌آوری اقتصادی در کشورهای تحت تحریم، با بسیاری از مطالعات پیشین در این حوزه همسو است. در واقع، عدم قطعیت سیاست اقتصادی به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری‌های اقتصادی شناخته می‌شود. زمانی که سیاست‌های پولی یک کشور به دلیل تحریم‌ها یا سایر عوامل خارجی با نوسانات و عدم قطعیت مواجه می‌شوند، سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان با ابهام در مورد آینده اقتصادی روبرو می‌شوند. این ابهام باعث کاهش انگیزه سرمایه‌گذاری، افزایش هزینه‌های تامین مالی و کاهش مصرف می‌شود که در نهایت به کاهش رشد اقتصادی و تضعیف تاب‌آوری اقتصاد منجر خواهد شد. می‌توان دلایل متعددی برای این ارتباط منفی بین عدم قطعیت سیاست پولی و رشد اقتصادی و تاب‌آوری اقتصادی ارائه داد. اولاً، عدم قطعیت سیاست پولی باعث افزایش ریسک سرمایه‌گذاری می‌شود. سرمایه‌گذاران ترجیح می‌دهند در شرایطی که آینده اقتصادی نامشخص است، سرمایه خود را در دارایی‌های امن‌تر مانند پول نقد یا اوراق قرضه کوتاه‌مدت سرمایه‌گذاری کنند. این امر منجر به کاهش سرمایه‌گذاری‌های بلندمدت و کاهش ظرفیت تولید می‌شود. ثانیاً، عدم قطعیت سیاست پولی می‌تواند به افزایش نرخ بهره واقعی منجر شود. بانک‌ها و مؤسسات مالی برای جبران ریسک ناشی از عدم قطعیت، نرخ بهره را افزایش می‌دهند که به نوبه

خود هزینه‌های تامین مالی بنگاه‌ها را افزایش داده و انگیزه سرمایه‌گذاری را کاهش می‌دهد. ثالثاً، عدم قطعیت سیاست پولی می‌تواند به کاهش اعتماد به نظام پولی و مالی یک کشور منجر شود. کاهش اعتماد باعث فرار سرمایه، افزایش نرخ ارز و تشدید تورم می‌شود که همه این عوامل به نوبه خود بر رشد اقتصادی تأثیر منفی می‌گذارند. علاوه بر این، عدم قطعیت سیاست پولی می‌تواند تاب‌آوری اقتصادی یک کشور را در برابر شوک‌های خارجی کاهش دهد. کشورهایی که با عدم قطعیت بالایی در سیاست‌های پولی روبرو هستند، توانایی کمتری برای مقابله با بحران‌ها و شوک‌های اقتصادی دارند. زیرا در این شرایط، سیاست‌گذاران اقتصادی با محدودیت‌های بیشتری برای اتخاذ سیاست‌های مؤثر مواجه هستند. در مجموع، یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که تحریم‌های اقتصادی و ناشی از آن، عدم قطعیت سیاست پولی، یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی کشورهای تحت تحریم است. برای مقابله با این چالش، سیاست‌گذاران اقتصادی باید به دنبال تدوین سیاست‌هایی باشند که به کاهش عدم قطعیت و افزایش شفافیت در سیاست‌های اقتصادی کمک کند. همچنین، تقویت نهادهای مالی و بهبود محیط کسب و کار می‌تواند به افزایش تاب‌آوری اقتصاد در برابر شوک‌های خارجی کمک کند.

منابع

- اخگر، محمد امید؛ سجادی، زانبار و حاجی میرزائی، مائده (۱۴۰۰). ارتباط نااطمینانی سیاست‌های اقتصادی با مدیریت سود با تأکید بر نقش چرخه عمر شرکت‌ها. **توسعه و سرمایه**، ۶(۲)، ۷۱-۹۱.
- امینیان، طاهره؛ صراف، فاطمه، امام وردی، قدرت اله و باغانی، علی (۱۳۹۷). اثرات نامتقارن شوک‌های قیمت نفت و نااطمینانی سیاست‌های اقتصادی بر بازده سهام صنایع در شرایط مختلف بازار. **فصلنامه بورس اوراق بهادار**، ۱۱(۴۳)، ۵-۲۲.
- طاهرپور، جواد. (۱۳۹۸). تأثیر تاب‌آوری و آسیب‌پذیری اقتصادی بر رشد اقتصادی کشورهای نفتی. **اقتصاد و تجارت نوین**، ۱۴(شماره ۱ (شماره پیاپی: ۴۲))، ۸۳-۱۰۶.

— غفاری فرد، محمد، محمدی، راحله. (۱۴۰۰). نقش تاب‌آوری اقتصادی بر رشد

اقتصادی کشورهای منتخب سازمان همکاری اسلامی در سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸.

مطالعات بنیادین و کاربردی جهان اسلام، ۳(۹)، ۱۱۴-۱۳۹.

— مدنی تنکابنی، سید صهیب، ادیب پور، مهدی، محمودزاده، محمود، و قویدل، صالح.

(۱۳۹۹). اثر تاب‌آوری اقتصاد کلان بر ریسک اعتباری بانکی (مطالعه بین کشوری).

دوفصلنامه علمی مطالعات و سیاست‌های اقتصادی، ۷(۱)، ۱۲۱-۱۵۲.

— Afonso, A., & Furceri, D. (۲۰۱۰). Government size, composition, volatility and economic growth. **European Journal of Political Economy**, ۲۶(۴), ۵۱۷-۵۳۲.

— Al-Thaqeb, S. A., & Algharabali, B. G. (۲۰۱۹). Economic policy uncertainty: A literature review. **The Journal of Economic Asymmetries**, ۲۰, e۰۰۱۳۳.

— Altimari, A., Balzano, S. & Zezza, G. (۲۰۱۸). "Measuring Economic Vulnerability a Structural Equation Modeling Approach". **Creativity and Motivation Economic Research Series, University of Cassino & Sotern Lazio, Department of Economics and Law**, ۱-۲۸.

— Angeon, V., & S. Bates (۲۰۱۵). Reviewing Composite Vulnerability and Resilience Indexes: A Sustainable Approach and Application., **World Development**, No. ۷۲, pp ۱۴۰-۱۶۲.

— Arestis, P. (۲۰۱۵). Coordination of fiscal with monetary and financial stability policies can better cure unemployment. **Review of Keynesian Economics**, ۳(۲), ۲۳۳-۲۴۷

— Bănică, A., Kourtit, K., & Nijkamp, P. (۲۰۲۰). Natural disasters as a development opportunity: A spatial economic resilience interpretation. **Review of Regional Research**, ۴۰, ۲۲۳-۲۴۹.

— Bekaert, G., Hoerova, M., & Duca, M. L. (۲۰۱۳). Risk, uncertainty and monetary policy. **Journal of Monetary Economics**, ۶۰(۷), ۷۷۱-۷۸۸.

— Briguglio Lino, (۲۰۱۶), "Exposure to External Shocks and Economic Resilience of Countries: Evidence from Global

- Indicators", **Journal of Economic Studies**, ۴۳ Issue: ۶, pp ۱۰۵۷-۱۰۷۸, <https://doi.org/10.1108/JES-12-2014-0203>.
- Briguglio, L. & Galea, W. (۲۰۰۳). **"Updating and Augmenting the Economic Vulnerability Index"**. Occasional paper, Islands and Small States Institute of the University of Malta, ۱-۱۵
 - Chugunov, I. ., Pasichnyi, M. ., Koroviy, V. ., Kaneva, T. ., & Nikitishin, A. . (۲۰۲۱). Fiscal and Monetary Policy of Economic Development. **European Journal of Sustainable Development**, ۱۰(۱), ۴۲.
 - Chugunov, I., & Pasichnyi, M. (۲۰۱۸). Fiscal stimuli and consolidation in emerging market economies. **Investment Management and Financial Innovations**, ۱۵(۴), ۱۱۳-۱۲۲
 - Dagdeviren, H., & Donoghue, M. (۲۰۱۹). Resilience, agency and coping with hardship: evidence from europe during the great recession, **Journal of Social Policy**, ۴۸ (۳), ۵۴۷-۵۶۷.
 - Holling, C. S. (۱۹۷۳). Resilience and stability of ecological systems. annual review of ecology and systematics, **Annual Review of Ecology and Systematics**, ۴ (۱), ۱-۲۳.
 - Kapoor, S. (۲۰۱۰). The financial crisis-causes & cures, Friedrich-Ebert-Stiftung: EU Office Brussels.
 - Lahutin V. (۲۰۱۷). Economic policy of the state and effects of its realization. **Herald of Kyiv national university of trade and economics**. ۴. ۵-۲۰.
 - Lukianenko I. H., Dadashova P. A (۲۰۱۶). Monetary and Fiscal Policies Interaction in Ukraine. **Actual problems of economics**. ۵ (۱۷۹). ۲۹۵-۳۰۷
 - Mačerinskienė, I., Ivaškevičiūtė, L., & Railienė, G. (۲۰۱۴). The financial crisis impact on credit risk management in commercial banks. **KSI transactions on knowledge society, KSI Transactions on Knowledge Society**, ۷ (۱), ۵-۱۶.
 - Reinhart, C. M., & Rogoff, K. S. (۲۰۰۹). **This time is different: eight centuries of financial folly**, Princeton: University Press.

- Simionescu, M., Lazányi, K., Sopková, G., Dobeš, K., & Adam, P. B. (۲۰۱۷). Determinants of Economic Growth in V⁴ Countries and Romania. **Journal of Competitiveness**, ۸(۱), ۱۰۳-۱۱۶.
- Van Bergeijk, P. A., Brakman, S., & van Marrewijk, C. (۲۰۱۷). Heterogeneous economic resilience and the great recession's world trade collapse, **Papers in Regional Science**, ۹۶ (۱), ۳-۱۲.

تدوین مدل شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارت های نرم در کارکنان بانک ملی (پژوهش کیفی)

مجید رسولی هرزند^۱

جعفر قهرمانی^۲

امید علی حسین زاده^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۲/۸ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۵/۱)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

زمینه: برای استفاده و بهره گیری کارمندان برای شرکت ها و سازمانها، رویکرد مهارت نرم می تواند باعث ایجاد بهره وری و پویایی سازمان شود، امری که در دهه های اخیر مورد توجه بسیاری از سازمانها قرار گرفته است. هدف: این پژوهش با هدف تدوین مدل توسعه شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارت های نرم در کارکنان بانک ملی استان آذربایجان شرقی انجام گرفت. روش: پژوهش حاضر یک مطالعه کیفی بوده که با استفاده از تکنیک تحلیل محتوای کیفی به بررسی یافته های پژوهش پرداخته شده است. این مطالعه بر پارادایم تفسیرگرایی استوار بوده است. داده های این مطالعه با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته با

۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزش، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران؛ (نویسنده مسئول):

ghahramani@iaum.ac.ir

۳- استادیار گروه مدیریت، واحد شبستر، دانشگاه آزاد اسلامی، شبستر، ایران.

خبرگان دانشگاهی و مدیران و معاونین شعب بانک ملی استان آذربایجان شرقی به دست آمد. جهت نمونه گیری از روش نمونه گیری هدفمند بهره گرفته شد. یافته ها: نتایج بررسی حاصل از مطالعات کتابخانه‌ای و نظر متخصصان منجر به شناسایی ده مؤلفه شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارت‌های نرم شد. این مؤلفه‌ها شامل شایستگی مدیریت استراتژیک، پذیرش تنوع و شایستگی بین رشته‌ای، شایستگی تفکر سیستمی، شایستگی هنجاری، شایستگی تفکر آینده نگر، شایستگی بین فردی، شایستگی درون فردی، شایستگی سازگاری، شایستگی در نوآوری و شایستگی حرفه ای بود. نتیجه گیری: توجه به مهارت‌های نرم تدوین شده در این پژوهش و بسترسازی برای جذب، توسعه، هدایت و ارتقاء کارکنان بانک ها مبتنی بر این مهارت ها می تواند بسیار اثربخش و کارآمد باشد و منجر به بهبود کارکرد سیستم بانکی شود.

واژگان کلیدی: شایستگی های سازمانی، مهارت‌های نرم، مطالعه کیفی.

مقدمه

اصطلاح شایستگی ها اولین بار در دهه ۱۹۷۰ توسط دیوید مک کللند (اسپنسر و اسپنسر^۱، ۱۹۹۳) معرفی شد. مدل‌های شایستگی شامل دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها و سایر ویژگی‌های لازم برای عملکرد مؤثر در یک موقعیت شغلی است (شیت، پاتیل و چاندوارکار^۲، ۲۰۱۹). کمپون^۳ و همکاران (۲۰۱۱) اظهار داشتند که یک مدل شایستگی یک نوآوری مهم است که به سازمانها کمک می کند تا بر روی اطلاعات مربوط به شغل و مهارت های پرسنلی برای مدیریت کارکنان تمرکز کنند. پری^۴ (۱۹۹۶) و اولسن^۵ و همکاران (۲۰۰۷) بیان کردند که این مدل ها به دنبال جداسازی مجریان برتر از مجریان متوسط هستند. مفهوم شایستگی جنبه‌های زیادی دارد، اما با

^۱ - Spencer and Spencer

^۲ - Shet, Patil, & Chandawarkar

^۳ - Campion

^۴ - Parry

^۵ - Olesen

یک عامل مشترک: شایستگی‌ها با هدف افزایش عملکرد فرد در محل کار (هافمن^۱، ۱۹۹۹) تعریف می‌شود. شایستگی‌های کارکنان بر مداخلات مدیریت منابع انسانی تأثیر می‌گذارد (پوتنورو و ساهو^۲، ۲۰۱۶). لو و همکاران (۲۰۱۵) بین شایستگی‌های منابع انسانی استراتژیک و عملکردی تمایز قائل شدند و معتقد بودند که شایستگی‌های منابع انسانی استراتژیک برای عملکرد موفق در حوزه منابع انسانی برتر از شایستگی‌های عملکردی منابع انسانی است. ولیو و منطری^۳ (۲۰۱۷) به این نتیجه رسیدند که روابط بین شایستگی‌های مدیریتی مستقل برای عملکرد تجاری مثبت و معنادار است. یانگ و دولویچ^۴ (۲۰۰۹) با شناسایی چهار گروه " شایستگی برتر^۵" مرتبط با عملکرد بالا در نیروی دریایی بریتانیا از رویکرد انتخاب و توسعه رهبری حمایت حمایت کردند. هالابی و همکاران (۲۰۱۷) مقیاس معتبری را برای اندازه‌گیری شایستگی‌های درون‌آفرینی در یک سازمان ایجاد و پیشنهاد کردند. شت و همکاران (۲۰۱۷) چارچوبی را برای بررسی شایستگی‌های رهبری پیشنهاد کردند که جنبه‌های بعدی مختلف مطالعات شایستگی، از جمله مدیریت عملکرد در مدیریت منابع انسانی را پوشش می‌دهد.

هر سازمانی از افراد تشکیل شده است و موفقیت آن عمدتاً به توانمندی نیروی انسانی و نوع همکاری آنها بستگی دارد. سرمایه انسانی یک مؤلفه اساسی برای هر شرکت است و کیفیت آن عمیقاً بر نتایجی که شرکت می‌تواند به دست آورد تأثیر می‌گذارد (واسانتاکوماری^۶، ۲۰۱۹). این امر هم در شرکت‌های خدماتی و هم در شرکت‌های تولیدی اتفاق می‌افتد. در گذشته شرکت‌های تولیدی هر نوع محصول صنعتی عمدتاً به جنبه‌های فنی تولید خود از نظر روش‌شناسی، سیستم‌ها، امکانات، قطعات و غیره توجه داشتند و سعی می‌کردند کارگرانی را از

^۱ - Hoffman

^۲ - Potnuru and Sahoo

^۳ - eliu and Manxhari

^۴ - Young and Dulewicz

^۵ - supracompetency

^۶ - Vasanthakumari

نظر فنی آماده و قادر به انجام وظایفی که استخدام می‌کردند، انتخاب کنند. امروزه این دیدگاه تغییر کرده است و کارگران نه تنها برای توانایی آنها در انجام یک فعالیت خاص، بلکه به ویژه برای شایستگی های عرضی آنها که به آن مهارت های نرم نیز می‌گویند، عنصری کلیدی در نظر گرفته می‌شوند (سیماتی^۱، ۲۰۱۶).

اصطلاح مهارت های نرم برای نشان دادن همه شایستگی هایی که مستقیماً به یک کار خاص مرتبط نیستند استفاده می‌شود. آنها در هر موقعیتی ضروری هستند زیرا عمدتاً به روابط با سایر افراد درگیر در سازمان اشاره می‌کنند (کوان و کوداک^۲، ۲۰۲۴). از سوی دیگر، مهارت های سخت، نشان دهنده قابلیت های خاص برای انجام یک کار خاص است. مهارت‌های نرم به عنوان یک عنصر استراتژیک در هر سازمان صنعتی در نظر گرفته می‌شوند و نه تنها در مرحله استخدام، بلکه در کل دوران حرفه‌ای کارکنان، شایسته توجه بالای مدیران هستند (سریهاری^۳، ۲۰۲۱). کیفیت صنعت، از نظر کیفیت محصول، سازمان، خدمات و زندگی کارگران، به شدت به مهارت‌های نرم کارکنان در هر سطحی بستگی دارد. کیفیت سرمایه انسانی که در هر شرکتی کار می‌کند، سپس نتایجی که می‌توانند به دست آورند، عمدتاً به مهارت های نرم آنها بستگی دارد (واسانتاکوماری، ۲۰۱۹).

مهارت های نرم اهمیت بیشتری در تغییر فضای شغلی دارند. هوش مصنوعی در حال تغییر فضاها و محیط های کاری مدرن است. بازار کار تحت تأثیر شرایط نامطمئن قرار دارد؛ برخی مشاغل بیکار شده اند و از طرفی مشاغل جدید ایجاد می‌شوند (سریهاری، ۲۰۲۱). این اساساً ثابت می‌کند که مهارت های سخت یک فرد می‌تواند به سرعت منسوخ شود، اما مهارت های نرم مانند توانایی یادگیری چیزهای جدید، به عنوان مثال، یادگیری جنبه های شغلی که خودکار نشده اند، انعطاف پذیری، کنار آمدن با تغییرات، حل خلاقانه مشکلات، باعث می‌شود، تقاضای بیشتری داشته باشد (پولیکاو^۴ و همکاران، ۲۰۲۳؛ سریهاری، ۲۰۲۱).

^۱ - Cimatti

^۲ - Cowan & Kodak

^۳ - Sreehari

^۴ - Poláková

بنابراین می توان نتیجه گرفت، مهارت های نرم می تواند کارمندان را قادر سازد تا با پویایی های دائمی در حال تغییر محل کار مرتبط با فناوری های جدید، نگرانی های مربوط به تغییرات آب و هوا، ویروس های جدید و کار از راه دور مقابله کنند. برای گذر از این واقعیت های جدید، که احتمالاً می تواند چالش برانگیز و گمراه کننده باشد، کارکنان باید خود را به ویژگی هایی مانند خود آگاهی، مثبت اندیشی، امید و انعطاف پذیری مجهز کنند. بهینه سازی دانش مهارت های نرم ضروری مانند خود آگاهی، هوش هیجانی، کار تیمی، ارتباطات بین فرهنگی، تفکر انتقادی و مسئولیت پذیری شخصی، تغییراتی هستند که می توانند کارمندان را قادر سازند تا در محل کار خود مرتبط باقی بمانند. بررسی ها نشان می دهد هرچه شایستگی بیشتر مورد نیاز کارفرما باشد، بیشتر مورد استفاده کارکنان قرار می گیرد و کارگران خود را در این شایستگی به نحو مطلوبتری ارزیابی می کنند. در عین حال، آنها نیاز بیشتری دارند و مایلند این شایستگی خاص را آموزش دهند (کرپالیک و همکاران، ۲۰۲۱). کانوکورن، پانگتورن و سوجانیا^۱ (۲۰۱۴) در تحقیقی نشان دادند مهارت های نرم که باعث کارایی معلمان و مدیران می شوند شامل: مهارت های ارتباطی، مهارت های تفکر و مهارت های حل مسئله، نیروی کار تیمی، یادگیری مادام العمر و مدیریت اطلاعات، توسعه نوآوری، اخلاق و حرفه ای بودن و مهارت های رهبری می شود.

با توجه به آنچه گفته شد، کیفیت کارکنان در بازار کار، انطباق سریع آنها با خواسته های کارفرمایان یا تغییر احتمالی تخصص در کوتاه مدت، از ویژگی های ضروری و مهم روزافزون است. در حال حاضر مهارت های نرم به یک مؤلفه بسیار مهم در سازمان ها تبدیل شده اند، برجسته کردن مهارت های فنی و توسعه آن ها سخت تلقی نمی شود، اما به دست آوردن متخصصان واجد شرایط و دارای مهارت های نرم لازم برای یک سازمان، تا حدودی دشوار است. بنابراین، کارفرمایان به دنبال کارکنانی با مهارت های ویژه هستند، زیرا آموزش کارکنان در مهارت های نرم آسان تر از مهارت های سخت است. در حوزه صنعت بانکداری که نیازمند وجود کارکنان با مهارت های بالا می باشد، شناسایی عواملی که بر توسعه شایستگی های سازمانی

^۱ - Kanokorn, Pongtorn & Sujanya

منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارت‌های نرم در آنان، می تواند تا حدودی کاستی های موجود در این حوزه را کاهش دهد و عملکرد سازمان را در محیط رقابتی افزایش دهد. همانطور که تحقیقات پیشین نشان می دهند، مهارت‌های نرم بسیار مورد توجه کارفرمایان می باشد. در عین حال، این گزارش ها همچنین نشان می دهد که بسیاری از کارفرمایان از مهارت ها و عملکردهای کارکنان خود ناراضی هستند. علاوه بر این، جهانی شدن روزافزون منجر به فراخوانی مهارت‌های نرم چندگانه در طیف وسیعی از مشاغل شده است که می توانند در زمینه های مختلف به خوبی عمل کنند. با در نظر گرفتن هر دو جنبه، بررسی عواملی که به تقویت مهارت های نرم کارکنان کمک کند، مهم است. از طرفی نوع و سطح مهارت‌های مورد نیاز صنعت، سریع تر از همیشه در حال تغییر است. سطح شایستگی مورد نیاز در مهارت های سخت در حال کاهش است، و نیاز است آموزش داخلی و نیازهای توسعه حرفه ای مستمر کارکنان در سطح مهارت‌های نرم افزایش یابد.

بنابراین با توجه به مطالب مذکور پژوهش حاضر با هدف پاسخگویی به این سوال است که مدل توسعه شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارت‌های نرم در کارکنان بانک ملی استان آذربایجان شرقی کدام است؟

پیشینه پژوهش

طبق تحقیقات انجام شده در دانشگاه های هاروارد و استنفورد، تنها ۱۵ درصد از موفقیت شغلی توسط مهارت های سخت شما تأمین می شود، در حالی که ۸۵ درصد دیگر توسط مهارت های به اصطلاح نرم. "مهارت های نرم مقادیر کمی دارند، اما باعث بهبود یا شکستن حرفه شما می شوند" (پگی کلاوس، به نقل از کالیچاک^۱ و همکاران، ۲۰۱۵).

«مهارت‌های نرم» با برخی از اصطلاحات به معنای بسیار نزدیک مرتبط است: «مهارت‌های زندگی»، «ضرب هوش هیجانی»، «مهارت‌های اجتماعی» و «مهارت‌های بین فردی» (کالیچاک و همکاران، ۲۰۱۵). مهارت‌های نرم اصطلاحی است که اغلب با ضرب هوش هیجانی یک فرد، مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی، موهبت‌های اجتماعی، ارتباطات، زبان، عادات شخصی،

^۱ - Kalytchak

رفتار دوستانه، مدیریت افراد، رهبری و غیره مرتبط است که مشخصه روابط با افراد دیگر است (پولاکوا و همکاران، ۲۰۲۳). مهارت‌های نرم، که به عنوان مهارت‌های مردمی نیز شناخته می‌شوند، مکمل مهارت‌های سخت برای بهبود روابط، عملکرد شغلی و آینده شغلی فرد هستند. اغلب گفته می‌شود که مهارت‌های سخت شما را به مصاحبه وای می‌دارد، اما برای به دست آوردن - و حفظ - شغل به مهارت‌های نرم نیاز دارید. برخلاف مهارت‌های سخت، که شامل مجموعه مهارت‌های فنی و توانایی فرد برای انجام برخی وظایف عملکردی می‌شود، مهارت‌های نرم بین فردی هستند و به طور گسترده در سرفصل‌های شغلی و صنایع قابل استفاده هستند. بسیاری از مهارت‌های نرم به جای هر آموزش رسمی به شخصیت افراد گره خورده اند و بنابراین توسعه آنها دشوارتر از مهارت‌های سخت در نظر گرفته می‌شود. مهارت‌های نرم اغلب با ویژگی‌های شخصیتی مانند خوش‌بینی، صداقت و حس شوخ طبعی توصیف می‌شوند. این مهارت‌ها همچنین با توانایی‌هایی که می‌توان تمرین کرد، مانند رهبری، همدلی، ارتباط و جامعه‌پذیری تعریف می‌شود (کالیچاک و همکاران، ۲۰۱۵).

جدول شماره ۱. تعاریف مهارت‌های نرم

محققان	تعاریف	تمرکز تعریف	
		میان فردی	درون فردی
هندارمن و کانتنر (۲۰۱۸)؛ خان (۲۰۱۸)	مهارت‌های نرم، مهارت‌هایی هستند که اغلب به عنوان مهارت‌های بین فردی، انسانی، مردمی یا رفتاری شناخته می‌شوند و بر رفتار شخصی و مدیریت روابط بین افراد تأکید دارند. مهارت‌های نرم در درجه اول ماهیت عاطفی یا رفتاری دارند.	*	

*		مهارت های بین فردی، انسانی، مردمی یا رفتاری مورد نیاز برای به کارگیری مهارت ها و دانش فنی در محل کار.	وبر و همکاران (۲۰۰۹)؛ هندارمن و کانتنر، (۲۰۱۸)؛ ابراهیم و همکاران (۲۰۱۷)
*	*	مهارت های درون فردی مانند توانایی فرد برای مدیریت خود و همچنین مهارت های بین فردی مانند نحوه مدیریت تعاملات خود با دیگران	لیکر و پاول (۲۰۱۱)؛ هندارمن و کانتنر (۲۰۱۸)
*	*	مهارت‌های نرم، مهارت‌های درون فردی و بین فردی (اجتماعی-عاطفی) هستند که برای رشد شخصی، مشارکت اجتماعی و موفقیت در محل کار ضروری هستند. آنها شامل مهارت هایی مانند ارتباط، توانایی کار در تیم های چند رشته ای، سازگار هستند.	کچاگیاس (۲۰۱۱)؛ هندارمن و کانتنر (۲۰۱۸)
*	*	مهارت‌های نرم ویژگی‌های بین فردی هستند که به عنوان مهارت‌های مردمی و ویژگی‌های شخصی نیز شناخته می‌شوند.	روبلز (۲۰۱۲)؛ آلباندا و گبرت (۲۰۱۸)؛ و سلی و همکاران (۲۰۱۷)

منبع: نتایج تحقیق

مهارت‌های نرم را می‌توان به عنوان مهارت‌های زندگی تعریف کرد که رفتارهایی هستند که به طور مناسب و مسئولانه در مدیریت امور شخصی استفاده می‌شوند. آنها مجموعه‌ای از مهارت‌های انسانی هستند که از طریق آموزش یا تجربه مستقیم به دست می‌آیند و برای رسیدگی به مشکلات و سؤالاتی که معمولاً در زندگی روزمره انسان با آن مواجه می‌شوند، استفاده می‌شوند. موضوع بسته به هنجارهای اجتماعی و انتظارات جامعه بسیار متفاوت است. مهارت های

زندگی توسط سازمان جهانی بهداشت^۱ (۲۰۰۹) به عنوان "توانایی برای رفتار سازگارانه و مثبت که افراد را قادر می سازد به طور موثر با خواسته ها و چالش های زندگی روزمره مقابله کند" تعریف شده است. آنها نشان دهنده مهارت های روانی-اجتماعی است که رفتار ارزشمند را تعیین می کند و شامل مهارت های بازتابی مانند حل مسئله و تفکر انتقادی، مهارت های شخصی مانند خودآگاهی و مهارت های بین فردی می شود. تمرین مهارت های زندگی به ویژگی هایی مانند عزت نفس، جامعه پذیری و تحمل، به شایستگی های عمل برای اقدام و ایجاد تغییر، و به توانایی هایی برای داشتن آزادی تصمیم گیری در مورد اینکه چه کاری انجام دهید و چه کسی باشید، منجر می شود (سازمان جهانی بهداشت، ۲۰۰۹). آموزش مبتنی بر مهارت های زندگی سابقه طولانی در حمایت از تحول انسانی دارد. آموزش مبتنی بر مهارت های زندگی اکنون به عنوان روشی برای پرداختن به موضوعات مختلف توسعه جوانان و پاسخ های موضوعی از جمله همانطور که در گزارش جهانی جوانان (۲۰۰۳) و برنامه جهانی آموزش حقوق بشر (۲۰۰۴) نقل از کالیچاک و همکاران (۲۰۱۵) در آموزش برای پایداری بیان شده است، شناخته شده است. نتایج مورد انتظار یادگیری شامل ترکیبی از دانش، ارزش ها، نگرش ها و مهارت ها با تأکید ویژه بر مهارت هایی است که به تفکر انتقادی و حل مسئله، خود مدیریتی و مهارت های ارتباطی و بین فردی مربوط می شوند.

مهارت های اجتماعی هر مهارتی است که تعامل و ارتباط با دیگران را تسهیل می کند. قواعد و روابط اجتماعی به شیوه های کلامی و غیر کلامی ایجاد می شود، ارتباط برقرار می شود و تغییر می کند. فرآیند یادگیری این مهارت ها را اجتماعی شدن می گویند. گاهی اوقات به مهارت های بین فردی به عنوان مهارت های مردمی یا مهارت های ارتباطی نیز گفته می شود. مهارت های بین فردی مهارت هایی هستند که فرد برای برقراری ارتباط و تعامل با دیگران از آن استفاده می کند. آنها شامل متقاعدسازی، گوش دادن فعال، تفویض اختیار و رهبری هستند. اصطلاح "مهارت های بین فردی" اغلب در زمینه های تجاری برای اشاره به اندازه گیری توانایی یک فرد

^۱ -World Health Organization (WHO)

برای فعالیت در سازمان های تجاری از طریق ارتباطات اجتماعی و تعاملات استفاده می شود. مهارت های بین فردی نحوه ارتباط افراد با یکدیگر است (سیاهرودین^۱، ۲۰۱۸). مهارت های سخت به توانایی های فنی، ملموس و قابل سنجش مربوط به استفاده از تجهیزات برای یک شغل خاص، مانند رانندگی ماشین، برنامه نویسی کامپیوتری یا جوشکاری اشاره دارد (لیو و لیو^۲، ۲۰۲۱). مهارت های سخت معمولاً از طریق آموزش و تحصیل به دست می آیند و لازمه انجام وظایف شغلی هستند. آنها برای کارهای خاص در یک صنعت که نیاز به تخصص و مهارت خاصی دارند، مانند جوشکاری، حسابداری و استفاده از چاپگر سه بعدی ضروری هستند. همانطور که محققان خاطرنشان می کنند، مهارت های سخت نیز در طول مسیر کار و تحصیل به طور متفاوتی تعریف می شوند. فردی با پیشینه در علوم کامپیوتر ممکن است مهارت های سخت را به عنوان توانایی های فنی مورد نیاز برای توسعه نرم افزار تعریف کند، در حالی که فردی با پیشینه طراحی ممکن است مهارت های سخت را به عنوان توانایی های هنری مورد نیاز برای طراحی گرافیک تعریف کند. اهمیت مهارت های سخت مدت ها است که در محل کار اذعان شده است، به ویژه به این دلیل که دستکاری این مهارت ها اغلب به نتایج عملکرد قابل اندازه گیری منجر می شود (هندرمن و کانتنر^۳، ۲۰۱۸). در نتیجه، آنها معمولاً در طول فرآیندهای استخدام مورد تأکید قرار می گیرند و مشخص شده است که نقش تعیین کننده ای در تصمیم گیری های استخدام کارفرمایان دارند (هوبر^۴، ۲۰۱۸). در واقع، هم انگیزه و هم مهارت های سخت نقش مهمی در عملکرد مثبت شغلی دارند (هندارمن و کانتنر^۵، ۲۰۱۸). در ادامه به مختصری از تحقیقاتی که در زمینه توسعه مهارت های نرم انجام شده است پرداخته می شود.

بوستانی راد، الوانی و حمیدی زاده (۱۴۰۱) تحقیقی با موضوع نیازسنجی برنامه های یادگیری و

^۱ - Syahrudin

^۲ - Lyu and Liu

^۳ - Hendarman and Cantner

^۴ - Huber

^۵ - Hendarman and Cantner

توسعه مهارت‌های نرم منابع انسانی در سازمان‌های دولتی انجام دادند. عدم توجه به تفاوت‌های ماهوی میان مهارت‌های نرم و سخت در مرحله نیازسنجی، سبب بروز مشکلات در مراحل بعدی فرآیند توسعه کارکنان خواهد گردید. بر این اساس ابتدا مولفه‌های مهارت‌های نرم منابع انسانی با استفاده از روش مرور نظام‌مند، شناسایی گردید؛ سپس جهت شناسایی سایر اجزاء نیازسنجی برنامه‌های یادگیری و توسعه مهارت‌های نرم، با ۲۳ تن از خبرگان امر آموزش و توسعه منابع انسانی مصاحبه نیمه‌ساختار یافته صورت گرفته و تحلیل مضمون انجام شد. در ادامه نیز اعتبار یافته‌های حاصل از تحلیل مضمون با بهره‌گیری از روش دلفی و استفاده از آمار توصیفی محاسبه گردید و با دستیابی به اجماع حداکثری پانلیست‌های شرکت‌کننده در تحقیق تائید شد. در نهایت مهارت‌های نرم با ۲۰ مولفه، در دو دسته مهارت‌های نرم فردی و اجتماعی و اجزاء نیازسنجی با دو مضمون اصلی، چهار مضمون فرعی و هشت کد شناسایی گردید. عدم توجه درخور سازمان‌های دولتی به مهارت‌های نرم نشان‌دهنده نیاز این نوع سازمان‌ها به طراحی برنامه‌های یادگیری و توسعه مهارت‌های نرم منابع انسانی بوده و همچنین شایسته است تا در مرحله نیازسنجی، به مدون بودن مهارت‌های نرم در شرح مشاغل سازمان توجه نموده و دسته‌بندی لازم میان مشاغل مدیریتی و غیرمدیریتی به لحاظ نوع نیاز به مهارت‌های نرم مشخص گردد.

منظم ابراهیم پور، رحیم نیا، فراچی و پاکدامن (۱۴۰۱) تحقیقی با موضوع شناسایی مهارت‌های نرم مورد نیاز نیروی کار پرستاری بیمارستان در سلسله مراتب سازمانی انجام دادند. مهارت‌های سازمانی به دو دسته نرم و سخت شناخته می‌شوند، که در این بین مهارت‌های نرم به علت ماهیت آن بیش از دیگری مورد چالش است. این پژوهش با استراتژی پدیدارشناسی، مهارت‌های نرم مورد نیاز پرستاران بیمارستان خصوصی در فرایند مصاحبه نیمه ساختار یافته با خبرگان سازمانی، ۵ مولفه مهارت‌های پایه/عمومی، مهارت اجتماعی، مهارت حل مسئله، مهارت مرتبط با سیستم، مهارت مدیریت منابع و ۲۰ زیرمولفه گوش دادن موثر، مهارت کلامی، خودبراندازی، فهم متون، بلوغ فکری سازمانی، نگارش، تفکر نقادانه، نظارت، درک اجتماعی، خدمت رسانی، آموزش، هماهنگ سازی، متقاعدسازی، حل مسئله در شرایط بحرانی، تصمیم‌گیری، درک و تحلیل سیستم، درک و ارزیابی سیستم، مدیریت زمان، مدیریت منابع انسانی، و مدیریت دارایی‌ها احصا نمود. کرپالیک و همکاران (۲۰۲۱) تحقیقی با موضوع شکل‌گیری صلاحیت‌های

حرفه ای و مهارت های نرم کارکنان ادارات دولتی برای توسعه حرفه ای پایدار انجام دادند. داده ها در سال ۲۰۲۰ از طریق پرسشنامه از ۲۴۵ کارمند در پست های مربوطه جمع آوری شد. نتایج نشان داد هرچه شایستگی بیشتر مورد نیاز کارفرما باشد، بیشتر مورد استفاده کارکنان قرار می گیرد و کارگران خود را در این شایستگی به نحو مطلوبتری ارزیابی می کنند. در عین حال، آنها نیاز بیشتری دارند و مایلند این شایستگی خاص را آموزش دهند. روند قابل توجهی در مورد مدیران شناسایی شده است. مهارت های نرم بیشتر مورد استفاده قرار می گیرند و کارمندان مایلند آنها را بیشتر آموزش دهند. کمترین علاقه به آموزش مدیریت پروژه نشان داده می شود. در مورد صلاحیت های حرفه ای، سیستم های دیجیتال بیشترین استفاده و مورد نیاز را دارند. این تحقیق روندهایی را در توسعه فن آوری های مدرن، دیجیتالی سازی و سیستم های اطلاعاتی پیشنهاد می کند که به کار مؤثر در مدیریت دولتی کمک می کند. توسعه مهارت های نرم در کارکنان رده بندی و اجرایی نیز مورد نیاز خواهد بود.

بای^۱ (۲۰۲۱) تحقیقی با موضوع نقش فناوری دیجیتال در تغییر شایستگی های سازمانی تأثیرگذار بر اقتصاد سبز: نقش تعدیل کننده پنهان تولید دانش انجام دادند. یافته های این مطالعه نشان می دهد که فناوری دیجیتال مزایای زیادی مانند تمرکز، دسترسی به بازارهای جدید و شفافیت را برای سازمان ها به همراه داشته است که تنها به دلیل استفاده از فناوری دیجیتال در عملیات تجاری از راه دور امکان پذیر شده است. با این حال، نقش تعدیل کننده پنهان تولید دانش تنها برای شفافیت قابل توجه است. این مقاله تحقیقاتی مزایای مهم استفاده از فناوری در دنیای شرکت ها را برجسته می کند. همچنین، به گسترش شبکه پنهان کردن دانش، رسیدگی به تعدیل پنهان تولید دانش و گسترش پیامدهای شناخته شده فناوری دیجیتال که بر پنهان کردن دانش تأثیر می گذارد، کمک می کند.

سریهاری^۲ (۲۰۲۱) تحقیقی با موضوع مهارت های نرم ضروری برای موفقیت در محل کار انجام دادند. این مقاله به عواملی می پردازد که در اذعان به اهمیت مهارت های نرم در محل کار نقش

^۱ - Bai

^۲ - Sreehari

داشته‌اند و همچنین راه‌هایی را ارائه می‌کند که از طریق آنها دانش مهارت‌های نرم را می‌توان برای بالا رفتن از نردبان شغلی غنی کرد. فهرستی از مهارت‌های نرم کلیدی مانند خودآگاهی، هوش هیجانی، کار تیمی، ارتباطات بین فرهنگی و مسئولیت‌پذیری شخصی را پیشنهاد می‌کند که انتظار می‌رود این مهارت‌ها تغییردهنده بازی باشند. امید است که دانش کارکنان در مورد مهارت‌های نرم ضروری آنها را قادر سازد تا در محل کار خود به متخصصانی سازنده و آگاه تبدیل شوند.

روش

طرح پژوهش و شرکت کنندگان: پژوهش حاضر یک مطالعه کیفی بوده که با استفاده از تکنیک تحلیل محتوای کیفی به بررسی یافته‌های پژوهش پرداخته شده است. این مطالعه بر پارادایم تفسیرگرایی استوار بوده است. داده‌های این مطالعه با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان دانشگاهی و مدیران و معاونین شعب بانک ملی استان آذربایجان شرقی به دست آمد. جهت نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری هدفمند بهره گرفته شد.

در پایان ۱۲ مصاحبه انجام گرفت. برای رسیدن به سطح اشباع نیز، با انجام هر مصاحبه، داده‌های آن مصاحبه پیاده‌سازی و به تحلیل و کدگذاری پرداخته شد. دلیل این کار هم افزایش سطح آگاهی محقق نسبت به ماهیت مفهوم مورد بررسی و هم احتمالاً اریبیهایی که ممکن است چارچوب مصاحبه دچار آن شود. کدگذاریها تا دو سطح باز مرتبه اول و باز مرتبه دوم انجام می‌شد تا بهتر بتوان کدهای مشترک را شناسایی نمود و نقطه اشباع را پیدا کرد. یعنی جایی که دیگر محقق کد جدیدی را نتواند از دل مصاحبه‌ها استنباط نماید. این فرآیند تا مصاحبه دوازدهم ادامه داشت و در نهایت مصاحبه‌ها به سطح اشباع رسیدند و دیگر مصاحبه‌ای انجام نگرفت.

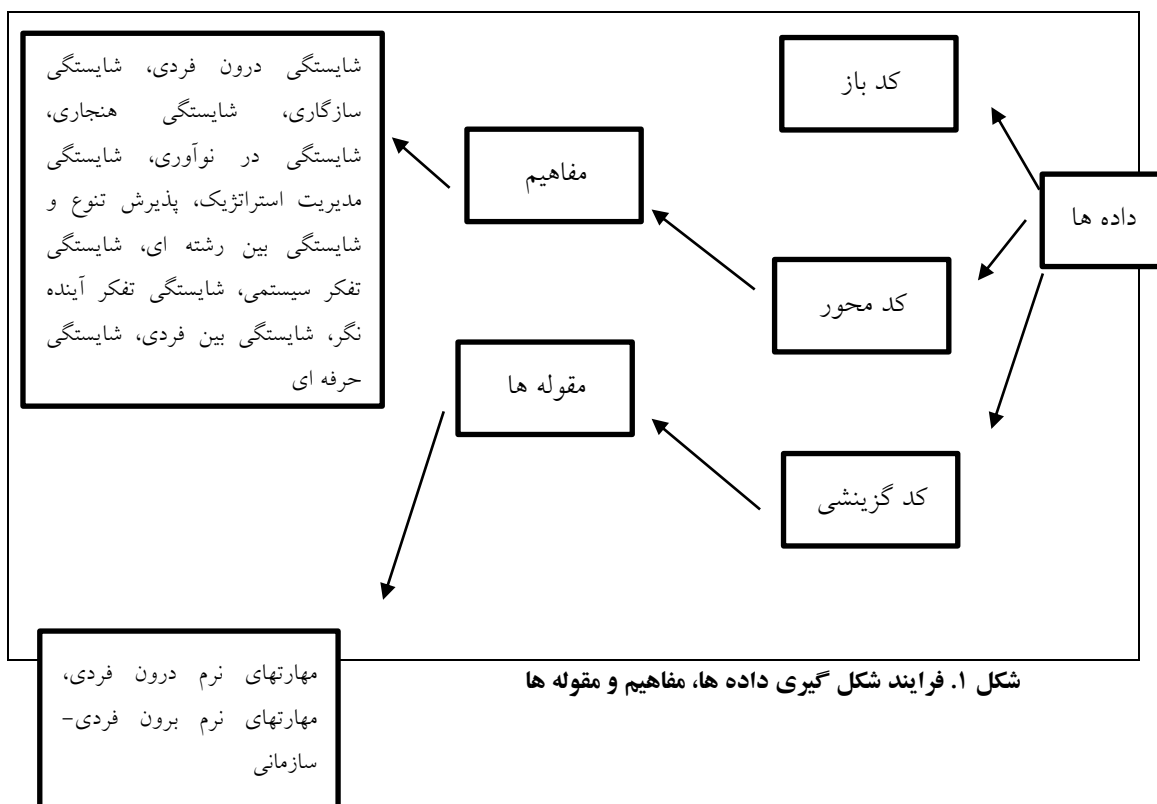
ب) ابزار: جهت تدوین محورهای مصاحبه، مبتنی بر مبانی نظری پژوهش اقدام شد. بدین ترتیب که، محقق بر اساس مطالعه‌ای که در زمینه مفهوم توسعه شایستگی‌های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارت‌های نرم به عنوان مقوله اصلی در پژوهش، انجام داده بود، به طراحی محورهای مصاحبه در قالب ده سؤال اقدام نمود. از آنجایی که بنا بود داده‌ها بر مبنای این محورها گردآوری گردد، نیازمند تأییدپذیری از سوی خبرگان دانشگاهی داشت. به همین خاطر، با هماهنگی اساتید، مصاحبه‌نامه در اختیار هفت تن از اساتید مدیریت دولتی و منابع

انسانی قرار گرفت تا نظر و دیدگاهشان را درباره محورها و خروجی که می توان با توجه به هدف تحقیق داشت، اعلام کنند. ده سؤال زیر به عنوان محورهای نهایی مصاحبه نامه در نظر گرفته شد:

- ۱- سابقه فعالیت و نوع فعالیت شما بیشتر در چه حوزه ای است؟
- ۲- تحصیلات شما در چه سطحی بوده و آیا متناسب با تحصیلات خود در این حوزه فعالیت می کنید؟
- ۳- به نظر شما شایستگی هایی که در یک سازمان باید مورد توجه قرار بگیرد کدام موارد است؟
- ۴- آیا شایستگی های سازمانی با مهارت‌های نرم ارتباط دارند؟ آیا این ارتباط سطحی است یا اینکه می تواند عمیق و پیچیده باشد؟
- ۵- کدام یک از مهارت‌های نرم می توانند با شایستگی های سازمانی بیشترین ارتباط را داشته باشند؟
- ۶- نقش شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارت‌های نرم در سیستم بانکی چگونه است؟
- ۷- آیا شایستگی های سازمانی مبتنی بر آموزش مهارت‌های نرم بر عملکرد کارکنان تاثیر می گذارد؟ اگر بله این تاثیر به چه صورت است؟
- ۸- آیا در فرایند استخدام در بانک، به شایستگی های افراد متقاضی توجه می شود؟ اگر بلی، این شایستگی ها چه مواردی باید باشد؟
- ۹- مدیران هنگام بررسی شایستگی های افراد به چه مواردی دقت می کنند و اینکه این شایستگی ها چگونه سنجیده می شوند؟
- ۱۰- کارکنان برای ارتقا به سطح بالاتر به چه شایستگی ها و مهارتهایی نیاز دارند؟

یافته ها

پس از پیاده سازی متن مصاحبه ها، مفاهیم و مقوله ها حاصل از داده های مصاحبه پس از تحلیل کدهای باز، محوری و گزینشی، استخراج شده اند که در شکل زیر آمده است.



جدول ۲. خلاصه فرایند کدگذاری داده های کیفی برگرفته از مصاحبه ها

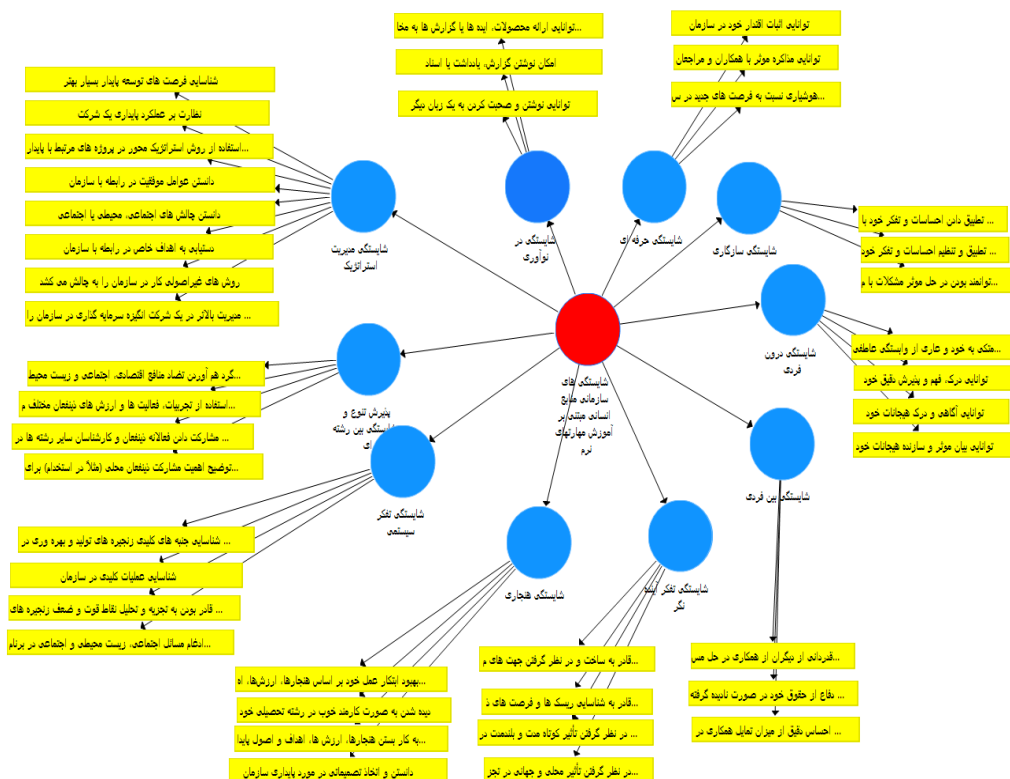
کدهای باز برجسته	کدهای محور	کدهای انتخابی
توانایی درک، فهم و پذیرش دقیق خود، توانایی آگاهی و درک هیجانات خود، توانایی بیان موثر و سازنده هیجانات خود، متکی به خود بودن و عاری از وابستگی عاطفی به دیگران	شایستگی درون فردی	مهارت های نرم درون فردی
تطبیق احساسات و تفکر با واقعیت بیرونی، تطبیق و تنظیم احساسات و تفکر با موقعیت های جدید، حل موثر مشکلات با ماهیت شخصی و بین فردی	شایستگی سازگاری	

	شایستگی هنجاری	بهبود ابتکار عمل بر اساس هنجارها، ارزش‌ها، اهداف و اصول پایداری، دیده شدن در رشته تحصیلی خود به عنوان کارمند خوب و وظیفه شناس، به کار بستن عملی هنجارها، ارزش‌ها، اهداف و اصول پایداری، توضیح و اتخاذ تصمیمات درست و مفید
	شایستگی در نوآوری	توانایی روشن سازی نظر و دیدگاه خود به دیگران در خصوص ایده های نوآورانه در سازمان، توانایی ارائه محصولات، ایده ها یا گزارش ها به مخاطبان ، امکان نوشتن گزارش، یادداشت یا اسناد ، توانایی نوشتن و صحبت کردن به یک زبان دیگر
مهارت‌های نرم برون فردی- سازمانی	شایستگی مدیریت استراتژیک	به چالش کشاندن روش های غیروصولی کار در سازمان، شناسایی فرصت های توسعه پایدار، تبدیل چالش های اجتماعی و محیطی سازمان به فرصت، انگیزه دادن به مدیریت بالاتر در یک شرکت در جهت سرمایه گذاری منافع سازمان، درگیر کردن اشخاص مهم و کارآمد در جهت دستیابی به اهداف خاص در رابطه با سازمان، آشنایی با مراحل و گام هایی برای موفقیت در جهت اهداف اساسی سازمان استفاده از یک روش استراتژیک کار در پروژه های مرتبط با پایداری (طراحی، آزمایش، اجرا)، توانایی نظارت بر عملکرد پایداری سازمان
	پذیرش تنوع و شایستگی بین رشته ای	ادغام و یکپارچه سازی تضاد منافع اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی، استفاده از تجربیات، فعالیت ها و ارزش های ذینفعان مختلف در پرداختن به مسائل پایداری، مشارکت فعالانه ذینفعان و کارشناسان سایر رشته ها در رسیدگی به مسائل پایداری، توضیح و تبیین اهمیت مشارکت ذینفعان محلی (مثلاً در استخدام) برای سازمان
	شایستگی تفکر سیستمی	شناسایی جنبه های کلیدی زنجیره های تولید و بهره وری در سازمان، شناسایی عملیات کلیدی در سازمان و آشنایی با تأثیرات احتمالی منفی بر محیط سازمان، توانایی تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف زنجیره های تولید، پیشنهاد بهبود برای کاهش اثرات منفی بر محیط سازمانی، ادغام مسائل اجتماعی، زیست محیطی و اجتماعی در برنامه های آینده سازمان
	شایستگی تفکر آینده نگر	توانایی ساخت و در نظر گرفتن جهت های مختلف برای آینده سازمان، شناسایی ریسک ها و فرصت های ذاتی تحولات حال و آینده سازمان، تجزیه و تحلیل و ارزیابی سناریوهای کوتاه مدت و بلند مدت برای اقدام درست و سازنده، تجزیه و تحلیل و ارزیابی سناریوها در مقیاس محلی و جهانی برای اقدام مفید در سازمان.

	شایستگی بین فردی	قدردانی از دیگران بخاطر همکاری با او در حل مسائل پیچیده، دفاع از حق و حقوق خود در صورت نادیده گرفته شدن توسط افراد در سازمان، درک میزان همکاری دیگران در همکاری پروژه (ها) در سازمان
	شایستگی حرفه ای	توانایی اثبات اقتدار خود در سازمان ، توانایی مذاکره موثر با همکاران و مراجعان ، هوشیاری و اهمیت دادن نسبت به فرصت های جدید در سازمان

منبع: نتایج تحقیق

مطابق با جدول فوق ۴۱ زیر مولفه (مقوله فرعی) و ۱۰ مولفه اصلی شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارت های نرم طبق دیدگاه خبرگان به دست آمده است. پس از نهایی کردن مضامین ، با ادغام آنها به واسطه معانی مفهومی و اتکا به ادبیات نظری، در نهایت مدل اولیه در قالب ۱۰ مولفه اصلی شایستگی مدیریت استراتژیک، پذیرش تنوع و شایستگی بین رشته ای، شایستگی تفکر سیستمی، شایستگی هنجاری، شایستگی تفکر آینده نگر، شایستگی بین فردی، شایستگی درون فردی، شایستگی سازگاری، شایستگی در نوآوری، شایستگی حرفه ای دسته بندی شدند. مدل نهایی پژوهش بر مبنای این مقولات نهایی در شکل زیر ترسیم شده است.



شکل ۲. مدل شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارتهای نرم (برگرفته از کدگذاری مصاحبه ها)

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف تدوین مدل توسعه شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارتهای نرم در کارکنان بانک ملی استان آذربایجان شرقی انجام گرفت در ادامه به بررسی بیشتر نتایج و یافته های همسو پرداخته می شود.

با استفاده از مطالعات ادبیات پژوهش لیستی از عوامل یا شاخصهایی را که در توسعه شایستگی های سازمانی منابع انسانی مبتنی بر آموزش مهارتهای نرم مؤثر بودند شناسایی شدند و سپس بر اساس غربالگری های متعدد و حذف شاخصهای تکراری یا مترادف، در نهایت ۱۰ شاخص شناسایی شد که عبارتند از شایستگی مدیریت استراتژیک، پذیرش تنوع و شایستگی بین رشته ای، شایستگی تفکر سیستمی، شایستگی هنجاری، شایستگی تفکر آینده نگر، شایستگی بین

فردی، شایستگی درون فردی، شایستگی سازگاری، شایستگی در نوآوری و شایستگی حرفه ای بود. نتایج یافته های پژوهش با یافته های بوستانی راد، الوانی و حمیدی زاده (۱۴۰۱)، جوانی، حیدری و اناری نژاد (۲۰۲۰)، کرپالیک و همکاران (۲۰۲۱)، آخمیدونا (۲۰۲۱) و بای (۲۰۲۱) همسو است.

سه رویکرد غالب به مفهوم شایستگی را می توان متمایز کرد (دیلامار و وینترتون، ۲۰۰۵). در رویکرد کارکردگرایانه رفتاری یا کار محور، شایستگی های فردی از شرح وظایف دقیقی که برای انجام وظایف کاری خاص و سپس تبدیل آن فعالیت ها به ویژگی های شخصی محور هستند، مشتق می شوند (سندبرگ، ۲۰۰۰). یک انتقاد اساسی از رویکرد رفتاری-کارکردگرا این است که فهرستی از فعالیت های کاری دانش، مهارت ها و نگرش های لازم برای انجام کارآمد آن فعالیت ها را در بر نمی گیرد (ایرات، ۱۹۹۴).

در واکنش به این انتقادات، رویکرد عمومی یا کارگر محور به مفهوم شایستگی پدیدار شد (ایرات، ۱۹۹۴؛ سندبرگ، ۲۰۰۰). رویکرد عمومی شایستگی را به عنوان مجموعه ای از ویژگی هایی می بیند که کارکنان دارند و معمولاً به عنوان دانش، مهارت ها، نگرش ها و ویژگی های شخصی مورد نیاز برای عملکرد مؤثر کار نشان داده می شوند. بر اساس این رویکرد، شایستگی بر حسب ویژگی های اساسی افراد تعریف می شود که به طور علی با عملکرد مؤثر یا برتر در یک شغل مرتبط هستند، در سراسر موقعیت ها قابل اعمال هستند و برای مدت زمان نسبتاً طولانی دوام می آورند (بویاتزیس، ۲۰۰۸). محققان در این رویکرد بر مشاهده افراد موفق و مؤثر برای تعیین تفاوت این افراد با مجریان کمتر موفق تمرکز می کنند. با این حال، نمایه های حاصل از این رویکرد اغلب خیلی کلی هستند، در نتیجه ویژگی های زمینه ای شایستگی ها را از دست می دهند و بنابراین استفاده در عمل حرفه ای دشوار است (ایرات، ۱۹۹۴؛ اوساگی و همکاران، ۲۰۱۶).

مطالعات اخیر در مورد مفهوم شایستگی فردی شامل ماهیت فعالیت حرفه ای وابسته به زمینه است و بنابراین مفهوم سازی جامع تری ارائه می دهد (دیلامار و همکاران، ۲۰۰۵؛ ویسلینک و همکاران، ۲۰۱۰). این رویکرد جامع به شایستگی، یا رویکرد چند روش گرا (سندبرگ، ۲۰۰۰)، می تواند به عنوان ادغام رویکرد کارکردگرا و عمومی در نظر گرفته شود. با پیروی از رویکرد

جامع، شایستگی در این تحقیق به عنوان توانایی یکپارچه عملکرد محور یک فرد برای رسیدن به دستاوردهای خاص تعریف می شود. "یکپارچه" به مجموعه ای منسجم و پیچیده از دانش، مهارت ها، نگرش ها و تعیه آنها در زمینه ای که عملکرد موفق باید در آن اتفاق بیفتد، اشاره دارد (مولدر، ۲۰۱۴). به گفته سوانستروم، لوزانو-گارسیا و رو (۲۰۰۸) یک عامل تغییر موفق برای پایداری باید دانش محیطی، اقتصادی و اجتماعی مربوط به پایداری (یعنی عنصر دانش شایستگی) را داشته باشد. علاوه بر این، عامل تغییر باید یک سیستم ارزشی برای حمایت از اقدامات خود داشته باشد (به عنوان مثال، عنصر نگرش شایستگی). علاوه بر این، عامل تغییر باید توانایی انجام وظایف پایداری (به عنوان مثال، عنصر مهارتی شایستگی) را داشته باشد. تلاش های قابل توجهی، هرچند بیشتر مفهومی، در تبدیل این توانایی ها برای عوامل تغییر به شایستگی ها در دهه گذشته انجام شده است (ریکمان، ۲۰۱۲). محققان مختلف برگرفته از تحقیقات در مورد شایستگی های توسعه پایدار، شایستگی هایی را برای توسعه پایدار در زمینه شغلی و حرفه ای شناسایی کرده اند. اکثر این مطالعات رویکرد جامع یا چند روش گرا را برای شایستگی در به کارگیری این شایستگی ها در زمینه کسب و کار به کار می بردند. به عنوان مثال، کار هیسلبارس و شالتیگر (۲۰۱۴) بر زمینه سازی شایستگی ها برای توسعه پایدار در یک زمینه کاری متمرکز است. بر اساس تجربیات فارغ التحصیلان آنها پنج شایستگی کلیدی را برای عوامل تغییر برای پایداری پیشنهاد می کنند. اوساگی و همکاران (۲۰۱۶) نتایج حاصل از بررسی ادبیات سیستماتیک را با نتایج ۲۸ مصاحبه با مدیران ترکیب کرد تا مجموعه ای از هشت شایستگی مرتبط را گردآوری کند. در این زمینه ویسلینک و همکاران (۲۰۱۵) یک مطالعه تجربی را برای تجزیه و تحلیل شایستگی های فردی برای مدیران درگیر در شیوه های مدیریت پایداری شرکتی انجام دادند و پنج شایستگی را شناسایی کردند که بسیار با وظایف اصلی انجام شده توسط مدیران مطابقت دارد. در نهایت، لانس و همکاران (۲۰۱۴) چارچوبی از هفت شایستگی را برای کارآفرینی پایدار بر اساس گروه های کانونی با معلمان درگیر در آموزش کارآفرینی و با انجام یک تحلیل عاملی اکتشافی بر روی این نظرسنجی که در آن هفت شایستگی مورد بررسی قرار گرفت، شناسایی کردند.

علیرغم استفاده از برخی از شایستگی های اولیه یکسان، گنجاندن شایستگی های کلیدی در بین مطالعات مختلف متفاوت است. در جایی که اوساگی (۲۰۱۶)، لانس و همکاران (۲۰۱۴) و

هیسلبارس و شالتیگر (۲۰۱۴) اهمیت شایستگی هنجاری را نشان می دهند، مطالعه تجربی انجام شده توسط ویسلینک و همکاران (۲۰۱۵) به این جهت اشاره نکرد. آن‌ها استدلال می کنند که این می تواند نتیجه صلاحیت هنجاری باشد که قبلاً در رفتار مدیران درونی شده است یا فقدان ساختاری رفتار هنجاری در این زمینه خاص کاری/کسب و کار باشد (ویسلینک و همکاران، ۲۰۱۵). شایستگی دیگری که مورد بحث قرار گرفته است، شایستگی تفکر پیش‌بینی/آینده‌نگر است (هر دو کلمه برای ساختار کم و بیش یکسانی استفاده می شوند). ریکمان (۲۰۱۲) این را به عنوان یکی از مهم ترین شایستگی ها معرفی می کند، و همچنین به طور تجربی در کار لانس و همکاران (۲۰۱۴) و اوساگی و همکاران (۲۰۱۶) یافت می شود. با این حال، ویسلینک و همکاران (۲۰۱۵) این شایستگی را به عنوان یک شایستگی کلیدی در نظر نگرفتند. دلیل عدم گنجاندن این شایستگی به نظر می رسد مستقیماً با زمینه خاص که در آن آنها در مورد اعمال شایستگی ها تحقیق کرده اند، مرتبط باشد. آنها استدلال می کنند که در مراحل بالغ تر فرآیند اجرایی، تفکر آینده نگر نسبت به مراحل آغازین اهمیت کمتری دارد. نمونه آنها شامل شرکت‌هایی بود که در مراحل بالغ تر بودند، که می توانست فقدان شایستگی تفکر آینده‌نگر را توضیح دهد. همچنین پذیرش تنوع و شایستگی بین رشته ای توسط برخی محققین پشتیبانی نمی شود. لانس و همکاران (۲۰۱۴) و ویسلینک و همکاران (۲۰۱۵) اهمیت این شایستگی را تصدیق می کنند اما در مطالعات هیسلبارس و شالتیگر (۲۰۱۴) و اوساگی و همکاران (۲۰۱۶) گنجانده نشده است.

از طرفی مجموعه ای قوی از تحقیقات در مورد مهارت های نرم مورد نیاز در صنایع خاص وجود دارد. روبلز (۲۰۱۲) از مدیران کسب و کار خواست تا ده مهارت نرمی را که برای کارکنان جدید مهم ترین آنها می دانستند شناسایی کنند و فهرستی از ۵۱۷ مهارت نرم را جمع آوری کرد. روبلز (۲۰۱۲) سپس ده مهارت برتر فهرست شده را شناسایی کرد و پرسشنامه ای ایجاد کرد که از مدیران اجرایی خواست تا این مهارت ها را به ترتیب اهمیت رتبه بندی

کنند. با اتخاذ یک رویکرد شبه قوم نگاری، ویندلز، مالیا و برویلز^۱ (۲۰۱۳) مهارت های نرم خاصی را که بیشترین کاربرد را در صنعت تبلیغات داشتند، بررسی کردند. تحقیقات در مورد نیازهای مهارتی در زمینه علوم کتابداری و اطلاع رسانی نیز مهارت های نرم ضروری برای موفقیت در زمینه در حال تکامل را مورد بررسی قرار داد (استفنز^۲، ۲۰۱۳).

توجه به مهارت‌های نرم تدوین شده در این پژوهش و بسترسازی برای جذب، توسعه، هدایت و ارتقاء کارکنان بانک ها مبتنی بر این مهارت ها می تواند بسیار اثربخش و کارآمد باشد و منجر به بهبود کارکرد سیستم بانکی شود. بنابراین توصیه می شود رؤسای بانکها جهت بهبود روند گزینش، بهبود برنامه های توسعه و تقویت روند ارزیابی عملکرد کارکنان خود، در کنار توجه به مهارت‌های سخت و فنی به مهارت‌های نرم نیز توجه داشته باشند و آنها را نیز مورد بررسی قرار دهند. همچنین برای تقویت شایستگیهای سازمانی مبتنی بر آموزش مهارت‌های نرم، پیشنهاد می شود که شیوه های نوین آموزشی و تکنیکهای الگوسازی و مدل کردن داده ها برای کارکنان در اولویت قرار گیرد؛ ضمن آنکه به منظور ایده یابی و تجاری سازی خدمات جدید باید فرایند توسعه خدمات به درستی برای کارکنان تبیین شود. باتوجه به اینکه شایستگی های سازمانی به عنوان یکی از عوامل ارتقای عملکرد شغلی است و نقش حیاتی را در موفقیت سازمانها به خصوص بانک ها دارد پیشنهاد می شود نظام آموزش (رسمی و غیررسمی) مدل های شایستگی نیروی انسانی کشور را در حوزه های صنعتی، فناوری و خدماتی ایفا کنند.

منابع

- بوستانی راد، مینا؛ الوانی، سیدمهدی؛ حمیدی زاده، علی. (۱۴۰۱). نیازسنجی برنامه های یادگیری و توسعه مهارت‌های نرم منابع انسانی در سازمان های دولتی. *فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی*. ۳۲ (۹)، ۲۳۱-۲۰۴.

^۱ - Windels, Mallia & Broyles

^۲ - Stephens

— منظم ابراهیم پور، شیلا؛ رحیم نیا، پویا؛ فراچی، محمدعلی؛ پاکدامن، مرتضی. (۱۴۰۱). شناسایی مهارت های نرم مورد نیاز نیروی کار پرستاری بیمارستان در سلسله مراتب سازمانی. **پژوهش های مدیریت عمومی**, ۱۵(۵۵), ۳۷-۶۵.

- Akhmedovna, Y. T. (۲۰۲۱). To develop students' knowledge, skills and competencies in the organizational and technical aspects of essay. **Academicia: An International Multidisciplinary Research Journal**, ۱۱(۲), ۹۱۴-۹۱۸.
- Albandea I, Giret JF (۲۰۱۸) The effect of soft skills on French post-secondary graduates' earnings. *Int J Manpow* ۳۹:۷۸۲-۷۹۹. <https://doi.org/10.1108/IJM-01-2017-0014>
- Bai, H. (۲۰۲۱). Role of digital technology in transforming organizational competencies influencing green economy: moderating role of product knowledge hiding. **Frontiers in Psychology**, ۱۲.
- Boyatzis R. E. (۲۰۰۸). Competencies in the ۲۱st century. **Journal of Management Development**, ۲۷, ۵-۱۲.
- Campion, M.A., Fink, A.A., Ruggerberg, B.J., Carr, L., Phillips, G.M. and Odman, R.B. (۲۰۱۱), "Doing competencies well: best practices in competency modeling", **Personnel Psychology**, Vol. ۶۴ No. ۱, pp. ۲۲۵-۲۶۲
- Carpenter, C. (۲۰۱۹). Study Advocates New Approach Toward Workplace Mental Health. **Journal of Petroleum Technology**, ۷۱(۰۸), ۶۸-۷۸.
- Cimatti, B. (۲۰۱۶). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. **International Journal for quality research**, ۱۰(۱), ۹۷.
- Cowan, L. S., & Kodak, T. (۲۰۲۴). Professional Skills for Behavior Analysts: A Survey on the Proficiency and Importance of Hard and Soft Skills. **Behavior Analysis in Practice**, ۱۷(۱), ۱۹۹-۲۱۱.
- Delamare Le, Deist F., Winterton J. (۲۰۰۵). What is competence? **Human Resource Development International**, ۸, ۲۷-۴۶.

- Engelberg, S. (۲۰۱۵). A developmental Perspective on Soft Skills. Speech at “Soft Skills and their role in employability – New perspectives in teaching, assessment and certification”, workshop in Bertinoro, FC, Italy.
- Eraut M. (۱۹۹۴). *Developing professional knowledge and competence*. London, England: Falmer Press.
- Fletcher, S., & Thornton, K. R. (۲۰۲۳). The top ۱۰ soft skills in business today compared to ۲۰۱۲. ***Business and Professional Communication Quarterly***, ۸۶(۴), ۴۱۱-۴۲۶.
- Grisi, C.G.A., (۲۰۱۴). Soft Skills: a close link between enterprises and ethics. Speech at “Soft Skills and their role in employability – New perspectives in teaching, assessment and certification”, workshop in Bertinoro, FC, Italy.
- Halabí, T., Esquivel, R. and Siles, B. (۲۰۱۷), “Intrapreneurial competencies: development and validation of a measurement scale”, ***European Journal of Management and Business Economics***, Vol. ۲۶ No. ۱, pp. ۸۶-۱۱۱.
- Hendarman, A. F., & Cantner, U. (۲۰۱۸). Soft skills, hard skills, and individual innovativeness. ***Eurasian Business Review***, ۸, ۱۳۹-۱۶۹.
- Hesselbarth C., Schaltegger S. (۲۰۱۴). Education future change agents for sustainability-learnings from the first sustainability management master of business administration. ***Journal of Cleaner Production***, ۶۲, ۲۴-۳۶.
- Hoffmann, T. (۱۹۹۹), “The meanings of competency”, ***Journal of European Industrial Training***, Vol. ۲۳ No. ۶, pp. ۲۷۵-۲۸۵.
- Huber, A. (۲۰۱۸). Exploring hiring practitioner preferences for and assessment practices of prospective candidates. ***Journal of Interior Design***, ۶۲(۴), ۲۱-۴۴.
- Ibrahim R, Boerhannoeddin A, Bakare KK (۲۰۱۷) The effect of soft skills and training methodology on employee performance. Eur J Train Dev ۴۱:۳۸۸-۴۰۶. <https://doi.org/10.1108/EJTD-08-2016-0066>
- Javdani, M., haydari, Z., & Anarinejad, A. (۲۰۲۰). Designing And Validation Of Professional Competencies Model Of Faculty Members Of Farhangian University. ***Journal of New Approaches in Educational Administration***, ۱۱(۴۴), ۲۹۷-۳۲۲.

- Kalytchak, R., Kharlamova, G., Klimenkova, O., Lutsenko, O., Paschenko, S., Pavlenko, V., Senyk, O. Skills, S. (۲۰۱۵). Academic Guide/Teaching Materials. Publisher: Shoo Fly Publishing.
- Kechagias, K. (۲۰۱۱). *Teaching and assessing soft skills*. Thessaloniki. ۱st Second Chance School of Thessaloniki, Neapolis, Thessaloniki
- Khan, S. (۲۰۱۸). Demystifying the impact of university graduate's core competencies on work performance: A Saudi industrial perspective. ***International Journal of Engineering Business Management***, ۱۰, ۱۸۴۷۹۷۹۰۱۸۸۱۰۰۴۳.
- Krpálek, P., Berková, K., Kubišová, A., Krelová, K. K., Frendlovská, D., & Spiesová, D. (۲۰۲۱). Formation of professional competences and soft skills of public administration employees for sustainable professional development. ***Sustainability***, ۱۳(۱۰), ۵۵۳۳.
- Laker, D.,R, Powell, J,L (۲۰۱۱) The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer. *Hum Resour Dev Q* ۲۲:۱۱۱-۱۲۲
- Lans T., Blok V., Wesselink R. (۲۰۱۴). Learning apart together: Towards an integrated framework for sustainable entrepreneurship competence in higher education. ***Journal of Cleaner Production***, ۶۲, ۳۷-۴۷.
- Lo, K., Macky, K. and Pio, E. (۲۰۱۵), "The HR competency requirements for strategic and functional HR practitioners", ***International Journal of Human Resource Management***, Vol. ۲۶ No. ۱۸, pp. ۲۳۰۸-۲۳۲۸.
- Lyu, W., & Liu, J. (۲۰۲۱). Soft skills, hard skills: What matters most? Evidence from job postings. ***Applied Energy***, ۳۰۰, ۱۱۷۳۰۷.
- Mulder M. (۲۰۱۴). Conceptions of professional competence. In Billett S., Harteis C., Gruber H. (Eds.), ***International handbook on research into professional and practice-based learning*** (pp. ۱۰۷-۱۳۷). Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Olesen, C., White, D. and Lemmer, I. (۲۰۰۷), "Career models and culture change at Microsoft", *Organization Development Journal*, Vol. ۲۵ No. ۲, pp. ۳۱-۳۶.

- Osagie E. R., Wesselink R., Blok V., Lans T., Mulder M. (۲۰۱۶). Individual competencies for corporate social responsibility: A literature and practice perspective. **Journal of Business Ethics**, ۱۳۵, ۲۳۳-۲۵۲.
- Parry, S.B. (۱۹۹۶), "The quest for competencies", Training, Vol. ۳۳ No. ۷, pp. ۴۸-۵۴.
- Poláková, M., Suleimanová, J. H., Madzik, P., Copuš, L., Molnárová, I., & Polednová, J. (۲۰۲۳). Soft skills and their importance in the labour market under the conditions of Industry ۵.۰. *Heliyon*, ۹(۸).
- Potnuru, R.K. and Sahoo, C.K. (۲۰۱۶), "HRD interventions, employee competencies and organizational effectiveness: an empirical study", **European Journal of Training and Development**, Vol. ۴۰ No. ۵, pp. ۳۴۵-۳۶۵.
- Priyono, A. H., Widagdo, S., & Handayani, Y. I. (۲۰۲۱). The Effect of Hard Skill and Soft Skill Competency on Improving the Quality of Services in Public Services Malls at Banyuwangi Regency. **International Journal of Innovative Science and Research Technology**, ۶(۹), ۳۲۵-۳۲۹.
- Rieckmann M. (۲۰۱۲). Future-oriented higher education: Which key competencies should be fostered through university teaching and learning? *Futures*, ۴۴, ۱۲۷-۱۳۵.
- Robles, M. M. (۲۰۱۲). Executive perceptions of the top ۱۰ soft skills needed in today's workplace. **Business communication quarterly**, ۷۵(۴), ۴۵۳-۴۶۵.
- Sandberg J. (۲۰۰۰). Understanding human competence at work: An interpretative approach. **Academy of Management Journal**, ۴۳, ۹-۲۵.
- Savanevičienė, A., Stukaitė, D., & Šilingienė, V. (۲۰۰۸). Development of strategic individual competences. **Engineering economics**, ۵۸(۳).
- Semenova, V. V., Zelenyuk, A. N., & Savinov, Y. A. (۲۰۲۱). Human capital development: development of professional competencies through soft skills. **Revista Tempos E Espaços Em Educação**, ۱۴(۳۳), ۱۲.
- Shet, S. V., Patil, S. V., & Chandawarkar, M. R. (۲۰۱۹). Competency based superior performance and organizational

effectiveness. *International Journal of Productivity and Performance Management*, ۶۸(۴), ۷۵۳-۷۷۳.

- Shet, S.V., Patil, S.V. and Chandawarkar, M.R. (۲۰۱۷), “Framework for methodical review of literature on leadership competencies”, *Cogent Business and Management*, Vol. ۴ No. ۱, doi: ۱۰.۱۰۸۰/۲۳۳۱۱۹۷۵.۲۰۱۷.۱۳۰۹۱۲۳.
- Spencer LM, Spencer SM (۱۹۹۳) *Competence at work: models for superior performance*. Wiley, New York
- Sreehari, P. (۲۰۲۱). Essential soft skills for workplace success. *REVISTA GEINTEC-GESTAO INOVACAO E TECNOLOGIAS*, ۱۱(۴), ۲۶۴۸-۲۶۵۴.
- Stephens, M. (۲۰۱۳). Essential soft skills. *Library journal*, ۱۳۸(۳), ۳۹-۳۹.
- Syahrudin, H. (۲۰۱۸). The effect of interpersonal skills on performance of regional secretariat employees in Kapuas Hulu Regency. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, ۲(۲), ۱۹۲-۲۰۱.
- Vasanthakumari, S. (۲۰۱۹). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, ۲(۲), ۰۶۶-۰۷۲.
- Velu, L. and Manxhari, M. (۲۰۱۷), “The impact of managerial competencies on business performance: SME’s in Kosovo”, *Vadyba Journal of Management*, Vol. ۱ No. ۳۰, pp. ۵۹-۶۵.
- Weber MR, Finley DA, Crawford A, Rivera D (۲۰۰۹) An exploratory study identifying soft skill competencies in entry-level managers. *Tour Hosp Res* ۹:۳۵۳-۳۶۱. <https://doi.org/10.1057/thr.2009.22>
- Wesselink R., Blok V., van Leur S., Lans T., Dentoni D. (۲۰۱۵). Individual competencies for managers engaged in corporate sustainable management practices. *Journal of Cleaner Production*, ۱۰۶, ۴۹۷-۵۰۶.
- Wesselink R., De Jong C., Biemans H. J. A. (۲۰۱۰). Aspects of competence-based education as footholds to improve the connectivity between learning in school and in the workplace. *Vocations and Learning*, ۳(۱), ۱۹-۳۸.

- _ Windels, K., Mallia, K. L., & Broyles, S. J. (۲۰۱۳). Soft skills: The difference between leading and leaving the advertising industry?. ***Journal of Advertising Education***, ۱۶(۲), ۱۷-۲۷.
- _ World Health Organization(WHO). (۲۰۰۹). ***Preventing violence by developing life skills in children and adolescents***. World Health Organization.
- _ Young, M. and Dulewicz, V. (۲۰۰۹), "A study into leadership and management competencies predicting superior performance in the British Royal Navy", ***Journal of Management Development***, Vol. ۲۸ No. ۹, pp. ۷۹۴-۸۲۰.

مدلسازی ساختاری تفسیری عوامل موثر بر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم

حمیده سیفی شجاعی^۱

مرتضی محمودزاده^۲

حسین بوداقي خواجه نوبر^۳

ناصر فقهی فرهمند^۴

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۱۱/۹ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۱۲/۲۱)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

هدف از این مطالعه مدلسازی ساختاری تفسیری عوامل موثر بر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم است. مطالعه حاضر با استفاده از روش ترکیبی، یک رهیافت کیفی-کمی را برای تدوین و اعتباریابی مدل عوامل موثر بر نقش

۱- دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

۲- استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران (نویسنده مسئول)

m.mahmoudzadeh@iaut.ac.ir

۳- استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

۴- دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

رسانه‌های اجتماعی در پیش‌بینی رفتار خرید آنلاین مصرف‌کنندگان صنعت چرم ارائه می‌کند. عوامل تأثیرگذار بر اساس مطالعه ادبیات و مرور تحقیقات پیشین و مصاحبه با خبرگان و متخصصان صنعت چرم مشخص گردید. در بخش کمی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و اعتبارسنجی عوامل موثر از روش کیفی، از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری ISM و تحلیل MICMAC استفاده شد. نتایج نشان داد که چارچوب اولیه الگوی کیفی دارای پنج شاخص است که عبارتند از: عوامل شخصی، عوامل موقعیتی، کیفیت رابطه، فناوری بازاریابی و تجربه مشتری. در گراف ISM، متغیرها در دو سطح مختلف طبقه‌بندی شدند که در سطح یک، کیفیت رابطه، فناوری بازاریابی و تجربه مشتری و در سطح دو، عوامل شخصی و عوامل موقعیتی قرار گرفت. پس از تحلیل MICMAC، متغیرهای عوامل شخصی و عوامل موقعیتی در ناحیه وابسته قرار گرفتند که نشان‌دهنده قدرت وابستگی بیشتر و قدرت نفوذ کمتری است و به عبارتی دیگر، هم تأثیرپذیر و هم تأثیرگذار می‌باشند. متغیرهای کیفیت رابطه، فناوری بازاریابی و تجربه مشتری در بین ناحیه پیوندی و مستقل قرار گرفتند که نشان‌دهنده میانجی بودن متغیرها و نیز دارای قدرت نفوذ و هدایت بیشتری نسبت به متغیرهای دیگر می‌باشد.

واژگان کلیدی: رفتار مصرف‌کننده، رفتار خرید آنلاین، رسانه‌های اجتماعی، مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM).

۱- مقدمه

درک رفتار و نیازهای مشتری جنبه‌ای برجسته از بازاریابی است و تلاش‌های زیادی از سوی بازاریابان و صاحبان مشاغل برای درک این رفتار و توضیح آن انجام شده است (۲۰۰۳ Park & Kim، ۲۰۱۵ Tarabieh and et al، ۲۰۱۸ Alghizzawi and et al). ما در یک جامعه مصرف‌کننده زندگی می‌کنیم و بنابراین باید بدانیم چه چیزی ما را به مصرف‌سوق می‌دهد و بر اساس چه جنبه‌هایی انتخاب نهایی خرید را انجام می‌دهیم. جامعه سریع‌تر و سریع‌تر تکامل می‌یابد و ما نمی‌توانیم ویژگی‌های قرن ۲۱ را فراموش کنیم و بنابراین بر ادراک مصرف‌کننده تأثیر می‌گذاریم. شرکت‌ها با محیطی پویا روبرو هستند و بنابراین باید آماده باشند تا تغییرات در ادراکات و خواسته‌های مصرف‌کننده را تشخیص داده و در اسرع وقت با

آنها سازگار شوند (Mahrous and Abdelmaaboud, ۲۰۱۷؛ Samar and et, ۲۰۲۱). از آنجایی که بخش اعظم جمعیت از رسانه های اجتماعی، در زندگی روزمره خود استفاده می کنند بر همین اساس در شرایط کنونی، رسانه های اجتماعی به بخش مهمی از زندگی افراد تبدیل شده است و اگر بتوانیم رفتار افراد در رسانه های اجتماعی را تجزیه و تحلیل کنیم، می توانیم در شرایط خاص به آنها مشخصات داده و رفتار آنها را پیش بینی کنیم (Kularathne et al, ۲۰۱۷). از طرفی دیگر، رسانه های اجتماعی نقش بزرگی در هوش تجاری و سیاست بین المللی ایفا می کنند. اگرچه رسانه های اجتماعی حاوی متن، تصاویر و فیلم ها هستند، اما برای این تحقیق محتویات را فقط به داده های متنی محدود خواهیم کرد و دستورالعمل ها (روش ها و روش ها) را فقط برای تجزیه و تحلیل داده های متنی مورد بحث قرار خواهیم داد. تجزیه و تحلیل رسانه های اجتماعی (SMA)^۱ مجموعه ای از تکنیک ها و ابزار برای جمع آوری، تجمیع و سیستم بندی داده های رسانه های اجتماعی برای کشف و ارائه الگوهای قابل توجه است.

در سال های اخیر، تجارت الکترونیکی به دلیل توسعه گسترده فن آوری از طریق گزارش e-Marketer، رشد فوق العاده ای داشته است. فروشگاه های آنلاین با به اشتراک گذاری اطلاعات و جستجوی اطلاعات با استفاده از خدمات متمایز، در تحویل سریع تر، قیمت های پایین تر و کاهش زمان خرید مزیت دارند (Lee & et al, ۲۰۱۱). بسیاری از مطالعات قبلی اهمیت نگرش به پذیرش فناوری جدید و محیط های خرید جدید را مورد بحث قرار داده اند و نتایج تجربی نشان داده اند که نگرش به طور قابل توجهی بر تصمیم مصرف کننده تأثیر گذاشته است (Hernandez, ۲۰۰۹؛ Kim & Forstthe, ۲۰۰۸؛ Enrique & et al, ۲۰۰۸). اینترنت یک کانال خرید جدید است و پذیرش فناوری فرصت مهمی برای تأثیرگذاری بر رفتار مصرف کننده در خرید آنلاین است. با جستجو و به اشتراک گذاری اطلاعات و همچنین استفاده از خدمات متمایز، فروشگاه های آنلاین مزیتی در تحویل سریع تر، قیمت های پایین تر و زمان

^۱ -Social Media Analysis

خرید کوتاه تر دارند (Lee & et al, ۲۰۱۱). همچنین با افزایش استفاده از اینترنت در سراسر جهان، تمرکز از ایجاد حضور به جنبه های استراتژیک تغییر می کند. یکی از اهداف مهم شرکت ها در وب، ارتباط موثر با مصرف کنندگان است. با وجود توجهی که به خرده فروشی آنلاین داده شده است، بیشتر شرکت های اینترنتی از وب سایت ها به عنوان ابزار ارتباطی استفاده می کنند تا برای معاملات. این امر بر اهمیت توسعه و آزمایش مدل های سیستماتیک وب به عنوان یک ابزار ارتباطی تأکید می کند (Richard & Chandra, ۲۰۰۵).

با توجه به اینکه عوامل موثر بر پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کننده زیاد هستند؛ برای درک بهتر، علاوه بر شناسایی آن ها، نیاز به سطح بندی عوامل نیز هست تا بتوانیم با اولویت بندی عوامل، بتوانیم نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم را طرح ریزی کنیم. ما بدنبال پاسخگویی به این سوال می باشیم که مدلسازی ساختاری تفسیری عوامل موثر بر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم چگونه می باشد؟ و به عبارتی عوامل تاثیرگذار بر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم کدامها هستند؟ عوامل موثر کدامها هستند؟ چگونه این عوامل به یکدیگر مرتبط هستند؟ و عوامل کلیدی برای پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم کدامند؟

۲- مبانی نظری

۲-۱- رفتار مصرف کننده

رفتار مصرف کننده مطالعه مصرف کنندگان و فرایندهایی است که آنها برای انتخاب، استفاده (مصرف) و دفع محصولات و خدمات از جمله پاسخ های عاطفی، ذهنی و رفتاری مصرف کنندگان استفاده می کنند. مصرف کنندگان در نیازها و انتظارات واقعاً پیچیده هستند، اما اگر آنها را با دقت تقسیم بندی کنید و رفتار آنها را درک کنید، آن وقت می دانید که چگونه با مشتریان خود رفتار کنید و وفاداری مشتریان خود را جلب کنید و تعداد آنها را افزایش دهید. ویلکی و سالمون رفتار مصرف کننده را بدین صورت تعریف کرده اند: فعالیتهای فیزیکی، احساسی و ذهنی که افراد هنگام انتخاب، خرید، استفاده و دور انداختن کالا و خدمات در جهت ارضای نیازها و خواسته های خود انجام می دهند. در تعریفی دیگر رفتار مصرف کننده این گونه

تشریح شده است: مجموعه فعالیتهایی که مستقیماً در جهت کسب، مصرف و دور انداختن کالا و خدمات صورت می‌گیرد. این فعالیتها شامل فرایند تصمیماتی است که قبل و بعد از این اقدامات انجام می‌پذیرد (Solomon, ۱۹۹۹). رفتار مصرف‌کننده مطالعه واحدهای خرید و فرآیندهای مبادله مشمول در خرید، مصرف و دور انداختن کالاها، خدمات و ایده‌ها است. رفتار مصرف‌کننده موضوعی بحث‌انگیز و چالشی بوده و در برگیرنده افراد و آنچه که خرید می‌کنند، چرا و چگونه خرید آنها، بازاریابی و آمیخته با آن و بازار می‌باشد. رفتار مصرف‌کننده پدیده‌ای ظریفی است زیرا رفتار افراد همواره واضح و آشکار نیست و لذا عملکرد آنها به عنوان مصرف‌کنندگان، بسیاری اوقات قابل پیش‌بینی نیست (نعلچی و همکاران، ۱۳۹۱). در بسیاری از موارد درک رفتار مصرف‌کننده، امری متشکل است بر اساس نظریه مازلو انسان، یک حیوان خواهنده است که به ندرت به حالت ارضای کامل می‌رسد مگر برای مدتی کوتاه و به محض اینکه در اوتمایل و خواسته‌ای ارضا می‌شود، تمایل دیگری روی می‌نماید و به همین ترتیب این ویژگی انسان است که در تمام زندگی، همواره خواهان چیزی است. رفتار مصرف‌کننده یک فرآیند است که در راستای رسیدن به هدف خاصی برانگیخته می‌شود که دربرگیرنده فعالیتهای زیاد و نقشهای مختلفی می‌باشد (صمدی، ۱۳۸۲). رفتار خریداران از ارزش‌ها و عقاید، از نگرش و طرز فکر آنها نسبت به جهان و مکان خود در این جهان، از تصویری که از خود دارند و انتظاری که از سایرین درباره این ذهنیت دارند، از منطقی بودن و قضاوت درست و از بوالهوسی و انگیزش ناگهانی سرچشمه می‌گیرد (Kotler, ۲۰۰۹). عوامل متعددی بر رفتار خرید مشتری تأثیر می‌گذارند و یا باعث ترجیح مشتری برای خرید محصول می‌شود. رفتار مصرف‌کننده اساساً وابسته به چهار عامل اصلی زیر است:

عامل فرهنگی: عواملی مانند فرهنگ، زیر فرهنگ و طبقه اجتماعی.

عامل اجتماعی: عواملی همچون گروه مرجع، گروه مرجع ثانویه و خانواده.

عامل شخصی: عواملی مانند سن، جنس، شیوه زندگی، شغل و وضعیت مالی.

عوامل روانشناختی: عواملی مثل انگیزش، ادراک، باور و نگرش.

این‌ها عوامل اصلی هستند که بر مصرف و استفاده از هر محصول در بازار تأثیر می‌گذارد.

مشتریان به ترتیب بر اساس این عوامل انتخاب می‌کنند.

۲-۲- خرید آنلاین

خرید آنلاین بخشی از تجارت الکترونیکی است که به مصرف کنندگان اجازه می دهد مستقیماً از طریق اینترنت کالا یا خدمات را از فروشنده خریداری کنند. مایکل آلدریچ مفهوم خرید آنلاین را در سال ۱۹۷۹ ابداع کرد. با افزایش سواد اینترنتی، چشم انداز بازاریابی آنلاین در هند در حال افزایش است. با رشد خرید آنلاین، خرده فروشان عمومی نیز محصولات خود را در سایت های خرید آنلاین در دسترس قرار می دهند تا بازار را بیشتر تصرف کنند. در دنیای امروزی اطلاعات و فناوری، اینترنت به عنوان قدرتمندترین رسانه اطلاعاتی برای به اشتراک گذاشتن افکار و شناخت آسان جهان شناخته شده است. از زمان ظهور شبکه جهانی وب، بازرگانان به دنبال فروش محصولات خود به افرادی بوده اند که زمان خود را به صورت آنلاین سپری می کنند. خریداران می توانند از فروشگاه های اینترنتی از خانه های خود دیدن کنند و در حالی که جلوی رایانه می نشینند، خرید کنند. مصرف کنندگان می توانند اقلام بسیار متنوعی را از فروشگاه های آنلاین خریداری کنند و تقریباً هر چیزی را می توان از شرکت هایی که محصولات خود را به صورت آنلاین ارائه می کنند خریداری کرد. کتاب، پوشاک، لوازم خانگی، اسباب بازی، سخت افزار، نرم افزار و بیمه سلامت تنها بخشی از صدها محصولی است که مصرف کنندگان می توانند از یک فروشگاه آنلاین خریداری کنند. در حالی که در مورد خرید آنلاین بحث می شود، معمولاً درک می شود که این رسانه ای است که از طریق آن کالاها یا مواد کمکی به صورت آنلاین با استفاده از دستگاه های اینترنتی خریداری می شود. محبوبیت خرید آنلاین در طول سال ها در سراسر جهان افزایش یافته است. مردم چانه زدن برای خرید از خانه یا محل کار خود یا هر نقطه دسترسی را راحت و آسان می دانند. ویژگی اصلی خرید آنلاین عبارت های B2B و B2C است که فرم های کوتاهی برای تجارت به تجارت (B2B) و تجارت به مصرف کننده (B2C) هستند. هر دو ماهیت و فرآیند فروش کالاها و خدمات را توصیف می کنند. در حالی که محصولات و خدمات B2B از یک شرکت به شرکت دیگر فروخته می شود، محصولات B2C از یک شرکت به کاربر نهایی فروخته می شود. در حال حاضر خرید آنلاین الگوی جدید خرید در هند است. اینترنت به کلی سبک زندگی ما را تغییر می دهد. و همچنین سبک خرید را تغییر می دهد یا می توان گفت با اینترنت خرید آنلاین به بخشی جدایی ناپذیر از زندگی ما تبدیل می شود. از آنجایی که همه در اینترنت هستند، توسعه

هر ثانیه برای به دست آوردن سهم بهتری از بازار ادامه دارد (Yoganandan & Baskar, ۲۰۱۹).

۳-۲- عوامل قصد خرید مصرف کننده

عوامل مختلفی وجود دارد که قصد خرید مصرف کننده را تعیین می کند و پس از آن قصد خرید مصرف کننده بر رفتار خرید مصرف کنندگان تأثیر می گذارد. هنجارهای ذهنی و سودمندی درک شده در افزایش قصد خرید توجه زیادی دارد اما این دو عامل تأثیر مستقیمی بر رفتار خرید آنلاین ندارند (Lim & et al, ۲۰۱۶). علاوه بر این، سودمندی درک شده عامل مهمی است که قصد را تعیین می کند و نمی توان آن را هنگام خرید آنلاین نادیده گرفت (۲۰۱۴، Gao & Bai؛ ۲۰۱۶، Lim & et al).

علاوه بر این، سهولت استفاده درک شده و سودمندی درک شده که پیش بینی کننده های مهم مدل پذیرش فناوری (TAM) هستند (Davis & et al, ۱۹۸۹) نقش مهمی در افزایش قصد و توجه به این متغیرها در هنگام خرید کالا به صورت آنلاین ایفا می کنند (۲۰۱۵، Akhlaq & Ahmed؛ ۲۰۱۵، Cho & Sagynov).

Yean, Johari & Sukery (۲۰۱۵)، هنجارهای ذهنی، نگرش و کنترل های رفتاری درک شده را به عنوان عوامل مؤثر بر قصد بازگشت به کار تأیید کردند و یافته ها روشن کردند که کنترل های رفتاری ادراک شده تأثیری بر قصد ندارند در حالی که هنجارها و نگرش های ذهنی در ایجاد قصد مهم در نظر گرفته می شوند.

Kashif, Zarkada & Ramayah (۲۰۱۸)، نگرش، هنجارهای ذهنی (امری، توصیفی و اخلاقی)، کنترل های رفتاری درک شده و قصد رفتاری را در نظر می گیرند. در همین حال، سودمندی درک شده، هنجارهای ذهنی و نگرش باید در هنگام خرید آنلاین در نظر گرفته شود زیرا این عوامل تأثیر قابل توجهی بر قصد خرید دارند (۲۰۱۸، Singh & Srivastava). مطالعات ذکر شده در بالا نشان می دهد که سودمندی درک شده، سهولت استفاده درک شده، هنجارهای ذهنی، نگرش و PBC نتایج غیرقطعی دارد. از این رو، نیاز به مطالعه بیشتر این عوامل با قصد خرید وجود دارد. مطالعات نشان می دهد که قصد مصرف کننده پیش بینی کننده واحدی نیست که رفتار مصرف کننده را به طور کامل توضیح دهد و پیشنهاد می کند که از برخی

سازه های دیگر بین مقاصد رحمان و همکاران استفاده شود. مجله تحقیقات جهانی کارآفرینی (۲۰۱۹) ۹:۴۳ صفحه ۲ از ۲۵ رفتار برای تقویت این رابطه (Armitage & Conner, ۲۰۰۱)؛ (Hagger, Chatzisarantis & Biddle, ۲۰۰۲).

Harris & Hagge (۲۰۰۷)، اظهار داشتند که ممکن است شخصی وجود داشته باشد که قصد بالایی برای خرید چیزی با استفاده از اینترنت داشته باشد اما در انجام معامله شکست بخورد. علاوه بر این، یک متاآنالیز بر روی تئوری رفتار برنامه ریزی شده (TPB) توسط McEachan, Conner, Taylor and Lawton (۲۰۱۱) انجام شد. تجزیه و تحلیل مانتا نشان می دهد که همبستگی بین قصد و رفتار معمولاً کاملاً اساسی می تواند به طور قابل توجهی تغییر کند (Rehman & et al, ۲۰۲۱).

۳- پیشینه تحقیق

رضایی و میرابی (۱۴۰۲) بهطراحی و تبیین مدل رفتار خرید آنلاین محصولات تند مصرف با درگیری پایین با نگرش بر مدیریت هزینه رفتار خرید آنلاین پرداختند. نشان می دهد، عوامل (ویژگی های وب سایت، ویژگی کالا، ویژگی توزیع و ویژگی های قیمت و تخفیفات) به ترتیب بیشترین تاثیر را بر خرید هیجانی آنلاین می گذارند. از نتایج این پژوهش مشخص شده است که اطلاع از قیمت و امکان مقایسه پذیری کالا در فضای وب از مهم ترین منابع اطلاعاتی از نظر مشتری در مدیریت هزینه خرید آنلاین می باشد.

قربانی و همکاران (۱۴۰۲) به تدوین مدل عوامل موثر بر رفتار مشتریان در خرید پوشاک ورزشی از فروشگاه های اینترنتی پرداختند. نتایج نشان می دهد که گرایش مشتریان به خرید پوشاک ورزشی از فروشگاه های اینترنتی می تواند تحت تاثیر عوامل فردی باشد و توجه به این مسئله می تواند فروشگاه های ورزشی را در جذب مشتریان و مصرف کنندگان در فضای مجازی نسبت به سایر رقبا متمایز تر کند.

پورقنبر و همکاران (۱۴۰۱) به بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری الکترونیکی مشتریان در خرده فروشی های آنلاین مد و پوشاک پرداختند. نتایج نشان می دهد که میزان لذتبخش بودن خرید و هیجانات فضای مجازی بر رضایت الکترونیکی و رضایت الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی تأثیرگذار است.

مجمد و همکاران (۱۳۹۸) واکاوی عوامل مؤثر بر رفتار استفاده مصرف کننده از فناوری خرید اینترنتی براساس نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی (UTAUT۲)؛ مطالعه موردی: مشتریان فروشگاه دیجی کالا در استان خوزستان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج بررسی ها نشان می دهد متغیرهای ارزش قیمت و اعتماد تأثیر معنادار و مثبتی بر قصد استفاده از خرید اینترنتی دارند. متغیر عادت هم بر قصد استفاده و هم بر رفتار استفاده، اثر معنادار و مثبتی دارد. همچنین متغیر اعتماد تأثیر معنادار و مثبتی بر تبلیغات دهان به دهان دارد. همچنین تبلیغات دهان به دهان و قصد استفاده تأثیر معنادار و مثبتی بر رفتار استفاده دارند. در پایان نیز پیشنهادهای پژوهشی براساس نتایج به دست آمده ارائه شده است.

۴-روش شناسی

کلیات این پژوهش در قالب دو مطالعه کیفی و کمی ارائه شده است، لذا از روش پژوهش آمیخته جهت انجام این دو مطالعه استفاده شده است. پژوهش های آمیخته پژوهش هایی هستند که با استفاده از ترکیب دو مجموعه روشهای تحقیق کمی و کیفی به انجام میرسند. مراحل انجام شامل دو مرحله می باشد. مرحله اول از طریق بررسی ادبیات و پژوهش های انجام گرفته قبلی متغیرهایی که بر رفتار خرید مصرف کننده نقش دارند، تعیین شدند. در مرحله دوم شاخص های تاثیرگذار از بین متغیرهای تعیین شده، بوسیله خبرگان که به روش دلفی طی سه دور به کفایت مورد نظر رسیدند، دسته بندی و تایید شدند. لازم به ذکر است که در تحقیقات بازاریابی روش دلفی در زمینه های مختلفی همچون پیش بینی آینده که در این تحقیق مد نظر می باشد، کاربرد دارد. همچنین روش دلفی در زمینه های متعدد پیش بینی و تصمیم گیری مورد استفاده قرار می گیرد. لازم به ذکر است که انتخاب خبرگان از طریق گلوله برفی استفاده شده است به این صورت که، در این روش اعضای آینده نمونه از طریق اعضای سابق نمونه انتخاب می شوند و نمونه مانند یک گلوله برفی بزرگ و بزرگ تر می شود. برای مثال در یک پژوهش کیفی با روش مصاحبه، از افراد پرسیده می شود که آیا فرد دیگری را برای مصاحبه پیشنهاد می کنند و این گونه نمونه آنها بزرگ و بزرگ ترمی شود. بر همین اساس ابتدا به تعداد ۴ نفر از اساتید هیات علمی دانشکده مدیریت که سابقه تدریس بالای ۸ سال داشتند انتخاب شدند

سپس متخصصینی که هم در حوزه بازاریابی و هم در صنعت چرم و محصولات چرمی بیشتر از پنج سال حضور فعال داشتند و به مدت حداقل پنج سال در فضای مجازی محصولات خود را ارائه نمودند، به روش گلوله برفی انتخاب شدند. عناصر و ابعاد مورد نظر به شکل زیر به تایید خبرگان رسید.

جدول شماره (۱)-عناصر اصلی

ویژگی ها	علامت اختصاری	شاخص	منبع / پژوهشگران
عوامل شخصی	A	جستجوی اطلاعات	هیگی و فیک، ۱۹۸۹؛ دی و همکاران، ۱۹۹۵
		سرگرمی	
		اجتماعی شدن	
		سن کاربران	آرنینگ و زایفل، ۲۰۰۷
		حافظه کلامی	
		تخصص رایانه	
عوامل موقعیتی	B	مشارکت در سایت	پتی و کچیوپو، ۱۹۸۱؛ دی و همکاران، ۱۹۹۵؛ هاروین، ۲۰۰۰؛ بالابانیس و رینولدز، ۲۰۰۱؛ یو و استوت، ۲۰۰۱؛ کواک و همکاران، ۲۰۰۲
		رفتار اکتشافی	برلین، ۱۹۶۳؛ بامگارتنر و استین کمپ، ۱۹۹۶؛ رولی، ۲۰۰۰

استیونسون و همکاران، ۲۰۰۰؛ برونر و کومار، ۲۰۰۰؛ چن و همکاران، ۲۰۰۲؛ لونا و همکاران، ۲۰۰۲؛	نگرش نسبت به سایت		
کروسی و همکاران، ۱۹۹۰؛ پالماتیر و همکاران، ۲۰۰۶؛ کیم، ۲۰۱۲؛ تجویدی و همکاران، ۲۰۱۷؛ جادیل و همکاران، ۲۰۲۲؛	اعتماد	C	کیفیت رابطه
	رضایت		
کاتلر و همکاران، ۲۰۲۱؛	تبلیغات	D	فناوری بازاریابی
	بازاریابی محتوا		
	بازاریابی مستقیم		
	کانال های توزیع		
هالبروک و هرچمن، ۱۹۸۲؛ اتو و ریچی، ۱۹۹۶؛ شاو، ۲۰۰۵؛ ساندبو و همکاران، ۲۰۰۸؛ ور هوف، ۲۰۰۹؛ والتر و همکاران، ۲۰۱۰؛	محرك های حسی	E	تجربه مشتری
	عملکرد فیزیکی		
	واکنش های احساسی، اجتماعی، فیزیکی		
	پاسخ های ادراکی، عاطفی، رفتاری		

همانطور که در جدول شماره (۱) مشاهده می شود عوامل اصلی و ابعاد آن به این صورت بدست آمده است.

عوامل شخصی: جستجوی اطلاعات، سرگرمی، اجتماعی شدن، سن کاربران، حافظه کلامی، تخصص رایانه.

عوامل موقعیتی: مشارکت در سایت، رفتار اکتشافی، نگرش نسبت به سایت.

کیفیت رابطه: اعتماد، رضایت.

فناوری بازاریابی: تبلیغات، بازاریابی محتوا، بازاریابی مستقیم، کانال‌های توزیع.

تجربه مشتری: محرک‌های حسی، عملکرد فیزیکی، واکنش‌های احساسی، اجتماعی، فیزیکی، پاسخ‌های ادراکی، عاطفی، رفتاری.

در بخش دوم، در مرحله سوم روابط متغیرها و میزان ضریب تاثیر آنها با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) تعیین و در نهایت مدل نظری ارائه می‌گردد که در زیر به ارائه آن می‌پردازیم.

۱-۴- مدل‌سازی ساختاری تفسیری ISM

برای اجرای تکنیک ISM، به دست آوردن روابط و اولویت‌های عناصر در یک سیستم باید فرایند زیر طی شود:

۱- شناسایی متغیرهای مرتبط با مسأله

در اینجا ۵ شاخص با نظر خواهی خبرگان از طریق پرسشنامه شناسایی شدند.

۲- تشکیل ماتریس خود تعاملی ساختاری (SSIM)

در این مرحله متغیرهای مسئله به صورت دو به دو زوجی با هم بررسی می‌شوند و پاسخ دهنده

با استفاده از نمادهای زیر به تعیین روابط بین متغیرها می‌پردازد.

V: متغیر i به تحقق متغیر j کمک می‌کند.

A: متغیر j به تحقق متغیر i کمک می‌کند.

X: متغیر i و j هر دو به تحقق هم کمک می‌کنند.

O: متغیر i و j با هم ارتباط ندارند.

به این منظور نخست پرسشنامه ای طراحی شد که کلیت آن همانند جدول شماره (۱) می‌باشد، به این صورت که ۵ شاخص انتخاب شده در سطر و ستون جدول آورده شد و از پاسخ دهنده خواسته شد که با استفاده از نمادهای مذکور نوع ارتباطات دو به دو شاخصها را

مشخص کند. این پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت.

جدول شماره (۲) - ماتریس خود تعاملی ساختاری

	شاخص ها	عوامل شخصی	عوامل موقعیتی	فناوری بازاریابی	کیفیت رابطه	تجربه مشتری
A	عوامل شخصی	-	X	A	A	A
B	عوامل موقعیتی		-	A	A	A
C	فناوری بازاریابی			-	X	A
D	کیفیت رابطه				-	X
E	تجربه مشتری					-

۳- ایجاد ماتریس دسترسی اولیه

از طریق تبدیل نمادهای O, X, V, A به صفر و یک برای هر متغیر، ماتریس خود تعاملی ساختاری به یک ماتریس دودویی تبدیل شده که به اصطلاح ماتریس دسترسی اولیه خوانده می شود. قوانین تبدیل این نماد ها به شرح زیر است:

- چنانچه ورودی (i, j) ، محل تلاقی سطر i و ستون j در ماتریس خود تعاملی V باشد، در ورودی (i, j) در ماتریس دسترسی ۱ و در ورودی (j, i) ، صفر قرار داده می شود.

- در صورتی که ورودی (i, j) در ماتریس خود تعاملی ساختاری A باشد، در ورودی (i, j) در ماتریس دسترسی صفر و در ورودی (j, i) ، یک قرار داده می شود.

- در صورتی که ورودی (i, j) در ماتریس خود تعاملی ساختاری X باشد، در ورودی (i, j) در ماتریس دسترسی یک و در ورودی (j, i) ، یک قرار داده می شود.

- در صورتی که ورودی (i, j) در ماتریس خود تعاملی ساختاری O باشد، در ورودی (i, j) در ماتریس دسترسی صفر و در ورودی (j, i) ، صفر قرار داده می شود.

- در صورتی که $i=j$ باشد در ورودی ماتریس دسترسی یک قرار داده می شود (آذر و همکاران، ۱۳۹۲).

جدول شماره (۳) - ماتریس دسترسی اولیه

شاخص ها	A	B	C	D	E
A	۱	۱	۰	۰	۰
B	۱	۱	۰	۰	۰
C	۱	۱	۱	۱	۰
D	۱	۱	۱	۱	۱
E	۱	۱	۱	۱	۱

۴- ایجاد ماتریس دسترسی نهایی

پس از آنکه ماتریس دسترسی اولیه به دست آمد، با وارد نمودن انتقال پذیری در روابط متغیرها ماتریس دسترسی نهایی به دست می آید. این یک ماتریس مربعی است که هر یک از درایه های r_{ij} آن هنگامی که عنصر r_i به عنصر r_j با هر طولی دسترسی داشته باشد و در غیر این صورت برابر با صفر است. روش به دست آوردن ماتریس دسترسی با استفاده از نظریه اولر است که در آن ماتریس مجاورت را به ماتریس واحد اضافه می کنیم و سپس این ماتریس را در صورت تغییر نکردن درایه های ماتریس به توان n می رسانیم. فرمول زیر روش تعیین ماتریس دسترسی را با استفاده از ماتریس مجاورت نشان می دهد:

$$A + I \quad \text{مرحله اول:}$$

$$M = (A + I) n \quad \text{مرحله دوم:}$$

ماتریس A ماتریس دسترسی اولیه، I ماتریس همانی و M ماتریس دسترسی نهایی است. عملیات به توان رساندن ماتریس باید طبق قاعده بولین باشد که بر این اساس داریم:

$$1 \times 1 = 1, \quad 1 + 1 = 1$$

نتیجه را می توان در جدول شماره (۴) مشاهده کرد. در این جدول اعدادی که علامت * گرفته اند، نشان می دهند که در ماتریس دسترسی اولیه صفر بوده و پس از سازگاری عدد ۱ گرفته اند.

جدول شماره (۴) - ماتریس دسترسی نهایی

شاخص ها	A	B	C	D	E
A	۱	۱	۰	۰	۰
B	۱	۱	۰	۰	۰
C	۱	۱	۱	۱	۱*
D	۱	۱	۱	۱	۱
E	۱	۱	۱	۱	۱

۵- بخش بندی سطح

در این مرحله، با استفاده از ماتریس های دسترسی نهایی، مجموعه خروجی و ورودی برای هر متغیر به دست می آید. مجموعه خروجی و ورودی برای یک متغیر به صورت زیر تعریف می شود.

مجموعه خروجی یک متغیر: شامل اجزایی از سیستم است که از آن جزء نشأت می گیرد. برای تعیین مجموعه متاخر مربوط به هر جزء سطر مربوط به آن را باید بررسی کرد. تعداد "۱" های این سطر نشان دهنده خطوط جهت داری است که از آن جزء خارج می شود.

مجموعه ورودی یک متغیر: شامل اجزایی از سیستم است که به آن جزء منتهی می شود. برای تعیین مجموعه متقدم هر جزء ستون مربوط به آن بررسی می شود. تعداد "۱" های این ستون، نشان دهنده خطوط جهت داری است که به آن جزء وارد می شود.

پس از تعیین مجموعه های ورودی و خروجی اشتراک این مجموعه ها برای هر یک از متغیرها تعیین می شود. از این طریق مجموعه مشترک برای هر متغیر به دست می آید. متغیرهایی که مجموعه خروجی و مشترک آنها کاملاً مشابه باشند، در بالاترین سطح از سلسله مراتب مدل ساختاری تفسیری قرار می گیرند. به منظور یافتن اجزای تشکیل دهنده سطح بعدی سیستم اجزای بالاترین سطح آن در محاسبات ریاضی جدول مربوط حذف می شود و عملیات مربوط به تعیین اجزای سطح بعدی مانند روش تعیین اجزای بالاترین سطح انجام می شود. این عملیات تا آنجا تکرار می شود که اجزای تشکیل دهنده کلیه سطوح سیستم مشخص شوند.

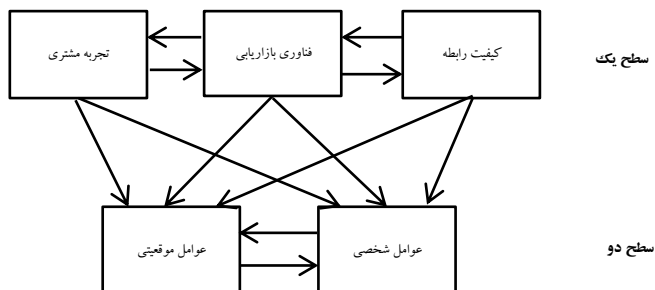
نتیجه نهایی این سطح بندی در جدول ۵ آمده است.

جدول شماره (۵) - تعیین سطوح متغیرها

مولفه ها	متغیر ورودی	متغیر خروجی	مجموعه مشترک	سطوح
A	A,B,C,D,E	A,B	A,B	اول
B	A,B,C,D,E	A,B	A,B	اول
C	C,D,E	A,B,C,D,E	C,D,E	دوم
D	C,D,E	A,B,C,D,E	C,D,E	دوم
E	C,D,E	A,B,C,D,E	C,D,E	دوم

۶- ترسیم مدل

با توجه به سطوح متغیرها و ماتریس دسترسی نهایی مدل ISM ترسیم می گردد. به همین منظور ابتدا متغیرها را بر حسب سطح آنها از بالا به پایین تنظیم می شوند. در تحقیق حاضر متغیرها در دو سطح قرار گرفته اند (شکل ۱). در سطح پایین مدل، عوامل شخصی و عوامل موقعیتی قرار گرفته و کیفیت رابطه، فناوری بازاریابی و تجربه مشتری در سطح بالای مدل قرار گرفته است.



شکل شماره (۱) - مدل ساختاری تفسیری ISM

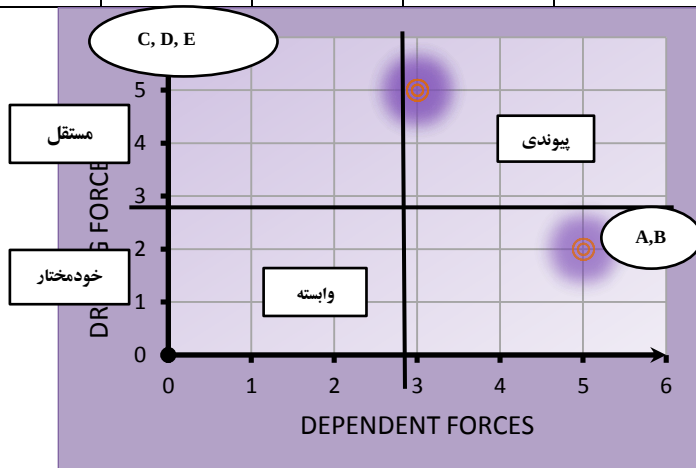
۷- تجزیه و تحلیل میزان نفوذ و وابستگی (نمودار MICMAC)

در این مرحله متغیرها در چهار گروه طبقه بندی می شوند. اولین گروه شامل متغیرهای خودمختار

(ناحیه ۱) می شود که قدرت نفوذ و وابستگی ضعیفی دارند. این متغیرها تا حدودی از سایر متغیرها مجزا هستند و ارتباطات کمی دارد. گروه دوم، متغیرهای وابسته (ناحیه ۲) را شامل می شود که از قدرت نفوذ ضعیف اما وابستگی بالایی برخوردارند. گروه سوم، متغیرهای پیوندی (ناحیه ۳) هستند. این متغیرها قدرت نفوذ و وابستگی بالایی دارند. در واقع هرگونه عملی بر روی این متغیرها منجر به تغییر سایر متغیرها می شود. گروه چهارم متغیرهای مستقل (ناحیه ۴) می باشند. این متغیرها از قدرت نفوذ بالا و وابستگی پایینی برخوردارند. متغیرهای که از قدرت نفوذ بالایی برخوردارند اصطلاحاً متغیرهای کلیدی خوانده می شوند. واضح است که این متغیرها در یکی از دو گروه متغیرهای مستقل یا پیوندی جای می گیرند. از طریق جمع کردن ورودی های "۱" در هر سطر و ستون قدرت نفوذ و میزان وابستگی متغیرها به دست می آید. بر همین اساس، نمودار قدرت نفوذ - وابستگی ترسیم شود.

جدول شماره (۶) - درجه قدرت نفوذ و وابستگی شاخص ها

متغیرها	A	B	C	D	E
قدرت نفوذ	۲	۲	۵	۵	۵
قدرت وابستگی	۵	۵	۳	۳	۳



شکل شماره (۲) - خوشه بندی شاخص ها به روش تحلیل میک میک

با توجه به نتایج بدست آمده از جدول میک میک، متغیرهای عوامل شخصی و عوامل موقعیتی در ناحیه وابسته قرار دارند که نشان دهنده قدرت وابستگی بیشتر و قدرت نفوذ کمتری دارند و به

عبارتی دیگر، هم تاثیرپذیر و هم تاثیرگذار می باشند. متغیرهای کیفیت رابطه، فناوری بازاریابی و تجربه مشتری در بین ناحیه پیوندی و مستقل قرار گرفته اند که نشان دهنده میانجی بودن متغیرها و نیز دارای قدرت نفوذ و هدایت بیشتری نسبت به متغیرهای دیگر دارند.

۵- بحث و نتیجه گیری

با توجه به رشد روزافزون خریدهای اینترنتی، شرکتهای تولید کننده در صنعت چرم نیز محصولات خود را در سایت های خرید آنلاین در دسترس قرار می دهند تا بازار را بیشتر تصرف کنند. بنابراین این مطالعه تلاشی برای ارزیابی رفتار خرید مصرف کنندگان نسبت به خرید آنلاین انجام گرفت. با توجه به سوال اصلی تحقیق ما به دنبال مدلسازی ساختاری تفسیری عوامل موثر بر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم بودیم. هسته اصلی ارزیابی در این مطالعه استفاده از مدل های بهبود توانمندی رقابت شرکت ها بوده است. در این راستا ابتدا با انجام مطالعه میدانی و کتابخانه ای اطلاعات، مبانی نظری و داده های مربوط به عوامل موثر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان مورد بررسی قرار گرفته است. بدین منظور از روش سیستم خبره و پرسشنامه که در یک جامعه آماری نمونه مشتمل بر ده نیروی متخصص و دانشگاهی انتخاب شده است، استفاده گردیده که نتایج حاصل بیانگر درگیر بودن ۵ عامل اصلی که شامل: عوامل شخصی، عوامل موقعیتی، کیفیت رابطه، فناوری بازاریابی و تجربه مشتری می باشد. که این در پاسخگویی به این سوال می باشد که عوامل تاثیرگذار بر نقش رسانه های اجتماعی در پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم کدامها هستند؟. این عوامل به عنوان داده های ورودی در ساخت ماتریس خود تعاملی ساختاری برای صنعت چرم به صورت ساخت ماتریس های خود تعاملی بهره گرفته شده است. روند تحلیل توسط رویکرد ISM به صورت ساخت ماتریس های خود تعاملی ساختاری، دستیابی اولیه، دستیابی نهایی و تحلیل قدرت نفوذ و میزان وابستگی متغیرها می باشد. نتایج حاصل نشان داده که کیفیت رابطه، فناوری بازاریابی و تجربه مشتری در سطح اول و عوامل شخصی و عوامل موقعیتی در سطح دوم قرار گرفته اند که این نیز در پاسخ به این سوال می باشد که عوامل کلیدی برای پیش بینی رفتار خرید آنلاین مصرف کنندگان صنعت چرم کدامند؟. مدلسازی سبب ایجاد ارتباط درونی بین فاکتورهای

تاثیرگذار شامل شناسایی متغیرها، تعریف ارتباطات داخلی، برقراری نظم و توضیح مسائل پیچیده از چشم انداز سیستم می باشد. برپایه نتایج حاصل مشخص گردیده که متغیرهای کیفیت رابطه، فناوری بازاریابی و تجربه مشتری در بین ناحیه پیوندی و مستقل قرار گرفته اند که نشان دهنده میانجی بودن متغیرها و نیز دارای قدرت نفوذ و هدایت بیشتری نسبت به متغیرهای دیگر دارند. با توجه به تائید عامل کلیدی کیفیت رابطه، این نتایج با تحقیقات چن و چانگ، ۲۰۱۸؛ اولووریا و همکاران، ۲۰۱۷ که کیفیت رابطه نقش اساسی و کلیدی در خرید را دارد، مطابقت دارد. همچنین با توجه به تحقیق انجام گرفته توسط رحمان و همکاران (۲۰۱۹) اعتماد به عنوان بخشی از ابعاد کیفیت رابطه، به طور قابل توجهی رابطه بین قصد خرید مصرف کننده و رفتار خرید اینترنتی را تعدیل می کند که این به عنوان اینکه جزو عوامل کلیدی تاثیر گذار بر رفتار خرید آنلاین می باشد، نیز همسو با نتایج ما می باشد و اعتماد بطور مثبت بر خرید تاثیر می گذارد (جادیل و همکاران، ۲۰۲۲). کیفیت اطلاعات و اعتماد مصرف کننده تأثیر قابل توجهی بر تصمیم خرید دارند (پارماریزا، ۲۰۱۹). همراستایی تحقیق با ویبو و همکاران (۲۰۲۰)، که تأثیر نقش رسانه های اجتماعی بر کیفیت ارتباط با مشتری را تائید می کند که این امر نیز تأثیر مثبتی بر نتایج رفتاری مشتری دارد. با توجه به اینکه متغیرهای عوامل شخصی و عوامل موقعیتی در ناحیه وابسته قرار دارند که این نشان دهنده قدرت وابستگی بیشتر و قدرت نفوذ کمتری است. به عبارتی دیگر، هم تاثیرپذیر و هم تاثیرگذار می باشند. موثر بودن عوامل شخصی و عوامل موقعیتی نیز همسو با تحقیقات ریچارد و چچاندر (۲۰۰۵) می باشد.

این مطالعه به مدیران بازاریابی و متخصصان در صنعت چرم کمک می کند که مولفه های موثر بدست آمده از نتایج تحقیق را، در تفکر مبتنی بر سناریو خود که برای ارتقای تبادل موثر نظرات و باورها درون یک تیم مدیریت، مورد استفاده قرار دهند. همچنین این مطالعه به مدیران بازاریابی بینش هایی درباره متغیرهای رفتار مصرف کننده ارائه می دهد که بر خرید آنلاین مصرف کنندگان برای تحلیل، زمانی که از کانال اینترنتی برای جستجو و جمع آوری اطلاعات در مورد آن استفاده می کنند، تأثیر می گذارد.

منابع

- آذر، عادل؛ خسروانی، فرزانه؛ جلالی، رضا. (۱۳۹۲). **تحقیق در عملیات نرم** (رویکردهای ساختاردهی مسئله). تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- صمدی، محمد. (۱۳۸۲). **رفتار مصرف کنندة**، انتشارات آبیژ، تهران. چاپ اول.
- نعلچی کاشی، علیرضا؛ رسولیان، محسن و بوجاری، حسین. (۱۳۹۱). بررسی رفتار خرید مصرف کنندگان نسبت به برندهای خارجی در مقابل برندهای داخلی، **فصلنامه توسعه و تحول**، شماره ۸، ۴۷-۵۶.
- Akhlaq, A., & Ahmed, E. (۲۰۱۵). Digital commerce in emerging economies: Factors associated with online shopping intentions in Pakistan. *International Journal of Emerging Markets*, ۱۰(۴), ۶۳۴-۶۴۷.
- Alghizzawi, M. et al. (۲۰۱۸) 'The Impact of Smartphone Adoption on Marketing Therapeutic Tourist Sites in Jordan', *International Journal of Engineering & Technology*, ۷(۴.۳۴), pp. ۹۱-۹۶.
- Alghizzawi, M., Habes, M. & Salloum, S. A. (۲۰۱۹). The Relationship between Digital Media and Marketing Medical Tourism Destinations in Jordan: Facebook Perspective', in *International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics*. Springer, pp. ۴۳۸-۴۴۸.
- Alghzawi, M., Alghizzawi, M., & Tarabieh, S. M. Z. A. (۲۰۲۰). Consumer impulsive buying behavior of services sector in Jordan. *JournalNX-A Multidisciplinary Peer Reviewed Journal*, ۹(۷), ۲۲۷-۲۳۷.
- Arning, K., & Ziefle, M. (۲۰۰۹). Effects of age, cognitive, and personal factors on PDA menu navigation performance. *Behaviour & Information Technology*, ۲۸(۳), ۲۵۱-۲۶۸.
- Chen, C.-C., Chang, Y.-C. (۲۰۱۸). What drives purchase intention on Airbnb? Perspectives of consumer reviews, information quality, and media richness. *Telemat. Inform.* ۳۵, ۱۵۱۲-۱۵۲۳.
- Enrique, B.A., Carla R.M., Joaquin A.M., & Silvia S.B. (۲۰۰۸). Influence of online shopping information dependency and innovativeness on internet shopping adoption. *Online Information Review*, ۳۲(۵), ۶۴۸-۶۶۷.
- Hernandez, B., Jimenez, J., & José Martín, M. (۲۰۰۹). Adoption vs. acceptance of e-commerce: Two different decisions. *European Journal of Marketing*, ۴۳(۱۰), ۱۲۳۲-۱۲۴۵.
- Jadil, Y., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (۲۰۲۲). Understanding the drivers of online trust and intention to buy on a website: An emerging market

perspective. *International Journal of Information Management Data Insights*, ۲(۱), ۱۰۰۰۶۵.

- Kim, J., & Forstthe, S. (۲۰۰۸). Adoption of virtual try-on technology for online apparel shopping. *Journal of Interactive Marketing*, ۲۲(۲), ۴۵-۵۹.
- Kotler, P., Gary Armstrong, Translator: Ali Parsaian. (۲۰۰۹). **Principles of Marketing**, Literature Publishing, Seventh Edition.(Persion)
- Kularathne, S. D., Dissanayake, R. B., Samarasinghe, N. D., Premalal, L. P. G., & Premaratne, S. C. (۲۰۱۷). Customer behavior analysis for social media. *IJAEMS*, ۳(۱), ۲۴۵۴-۱۳۱۱.
- Lee, W.S., & Selart, M. (۲۰۱۱). The impact of emotions of trust decision: in Handbook on Psychology of Decision- Making. *Nova Science Publisher*.
- Lim, Y. J., Osman, A., Salahuddin, S. N., Romle, A. R., & Abdullah, S. (۲۰۱۶). Factors influencing online shopping behavior: **The mediating role of purchase intention**. *Procedia Economics and Finance*, ۳۵, ۴۰۱-۴۱۰.
- Mahrous, A. A. & Abdelmaaboud, A. K. (۲۰۱۷) 'Antecedents of participation in online brand communities and their purchasing behavior consequences', *Service Business*. Springer, ۱۱(۲), pp. ۲۲۹-۲۵۱.
- Nalchi Kashi, A., Rasoulia, M., & Bojari, H. (۱۳۹۱). Consumer buying behavior towards foreign brands versus domestic brands, *Quarterly Journal of Development and Transformations*, No. ۸, ۵۶-۴۷.(Persion)
- Oliveira, T.; Alhinho, M.; Rita, P.; Dhillon, G. (۲۰۱۷). Modeling and testing consumer trust dimensions in e-commerce. *Comput. Hum. Behav.* ۷۱, ۱۵۳-۱۶۴.
- Parmariza, Y. (۲۰۱۹). Online Consumers' Buying Behavior Perspective on Instagram Platform. *In ۴th International Conference on Management, Economics and Business* (ICMEB ۲۰۱۹) (pp. ۲۱۲-۲۲۴). Atlantis Press.
- Park, C., & Kim, Y. (۲۰۰۳). Identifying key factors affecting consumer purchase behavior in an online shopping context, *International journal of retail & distribution management*. MCB UP Ltd.
- Rahman, S., and H. Luomala. ۲۰۲۱. Demystifying horizontal/vertical cultural difference in green consumption: A cross-cultural comparative

- study. *Journal of International Consumer Marketing* ۳۳ (۵):۵۴۳-۵۸. doi:۱۰.۱۰۸۰/۰۸۹۶۱۵۳۰.۲۰۲۰.۱۸۵۷۶۶۹.
- Rehman, S. U., Bhatti, A., Mohamed, R., & Ayoup, H. (۲۰۱۹). The moderating role of trust and commitment between consumer purchase intention and online shopping behavior in the context of Pakistan. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, ۹, ۱-۲۵.
- Richard, M. O., & Chandra, R. (۲۰۰۵). A model of consumer web navigational behavior: conceptual development and application. *Journal of business Research*, ۵۸(۸), ۱۰۱۹-۱۰۲۹.
- Samar, R. et al. (۲۰۲۱) ‘The post-adoption behavior of internet banking users through the eyes of self-determination theory and expectation confirmation model’, *Journal of Enterprise Information Management*. doi: ۱۰.۱۱۰۸/JEIM-۰۴-۲۰۲۰-۰۱۵۶.
- Solomon, M. R., & Panda, K.T. (۲۰۰۴). **Consumer behavior, buying, having, and being**. Pearson Education India.
- Tarabieh, S. M. Z. A., Ahmad, Z. A., & Siron, R. (۲۰۱۵). ‘The Synergistic Impact of Customer Orientation and Supplementary Services on Competitive Advantage and Organizational Performance (Pilot Survey)’, *International Review of Management and Business Research. Academy of International Review of Management and Business Research*, ۴(۲), p. ۴۸۴.
- Wibowo, A., Chen, S. C., Wiangin, U., Ma, Y., & Ruangkanjanases, A. (۲۰۲۰). **Customer behavior as an outcome of social media marketing: The role of social media marketing activity and customer experience. Sustainability**, ۱۳(۱), ۱۸۹.
- Yean, T. F., Johari, J., & Sukery, A. F. M. (۲۰۱۵). The influence of attitude, subjective norms, and perceived behavioural control on intention to return to work: A case of SOCSO’S insured employees. Kajian Malaysia: *Journal of Malaysian Studies*, ۳۳, ۱۴۱-۱۵۴.
- Yoganandan, G., & Baskar, M. M. (۲۰۱۹). CONSUMERS BUYING BEHAVIOR TOWARDS ONLINE SHOPPING WITH SPECIAL REFERENCE TO ERODE DISTRICT. *The International journal of analytical and experimental modal analysis*, ۱۱(۱۱), ۱۷۳۶-۱۷۵۲.

طراحی و اعتبار یابی مدل رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی: یک مطالعه آمیخته

بهکام مصطفوی قوشچی^۱

جعفر قهرمانی^۲

محمد حسنی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۷/۲۳ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۱۰/۱۹)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

هدف از پژوهش حاضر طراحی و اعتبار یابی مدل رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی بود. روش اجرای این تحقیق آمیخته اکتشافی بود که به صورت کیفی به بررسی و شناسایی ابعاد و مولفه های رهبری سطح پنج در استان آذربایجان غربی پرداخت. جامعه آماری بخش کیفی ۲۰ نفر از مدیران مدارس، استادان و صاحب نظران تربیت معلم و علوم تربیتی بود که داده های مربوط به مصاحبه نیمه ساختار یافته از آنان جمع آوری شد؛ جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه معلمان ابتدایی استان آذربایجان غربی می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای

۱- دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران.

۲- استاد یار گروه مدیریت آموزشی، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران (نویسنده مسئول).

Jafarmn۲۱@yahoo.com

۳- استاد، گروه علوم تربیتی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

چند مرحله ای و با بهره گیری از جدول چسی مورگان به تعداد ۳۹۰ انتخاب شده اند. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات بخش کیفی از روش کدگذاری تحلیل تم و از نرم افزار MAXQDA، و در بخش کمی به صورت معادلات ساختاری از نرم افزار Smart PLS استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داد ابعاد و مولفه های مدل رهبری سطح پنج شامل؛ ویژگی های فردی، فرهنگ انضباط، مهارت رهبری، توسعه حرفه ای معلمان و روابط اجتماعی بالا هستند. مقدار آلفای کرونباخ ۰/۷، پایایی ترکیبی ۰/۷ و AVE، ۰/۵ بود لذا پایایی و روایی همگرایی مورد تایید قرار گرفت و مقدار ۰/۷۱۱ برای GOF نیز نشان از برازش مناسب مدل داشت.

واژگان کلیدی: رهبری سطح پنج، مدارس ابتدایی، فرهنگ انضباط و مهارت های رهبری.

۱- مقدمه

هدف اساسی رهبری در مدارس، تسهیل و بهبود فرایند یاددهی و یادگیری است که برای تحقق هدف مذکور، مدیران مدارس باید فراتر از وظایف مدیریت کلاسیک فعالیت کنند. در مدیریت آموزشی مدرن از اصطلاحاتی نظیر مدیریت موفق، مدارس اثربخش نام برده می شود (خمیری، بیانی، فکوری حاجی یار و صاعمی، ۱۴۰۲: ۱۴۸۰). رهبری مهمترین عامل کارآیی و اثربخشی هر سازمانی بوده و عملکرد کارکنان نیز متأثر از سبک رهبری است (گارنگو و بتو^۱، ۲۰۲۹: ۴۹؛ پیزولیتو، ورنه و وندیتی^۲، ۲۰۲۳؛ سرفراز، راثور، علی، خان و زبیر^۳، ۲۰۲۲). یکی از سبک های جدید و کاربردی که نظر بیشتر پژوهشگران مدیریت و سازمان را به خود جلب کرده است، سبک رهبری سطح پنج می باشد (معجونی اردلان، قنبری و افصلی، ۱۴۰۲؛ سرفراز، راثور، علی، خان و زبیر^۴، ۲۰۲۲). سبک رهبری مذکور از سوی کالیز^۴ در سال ۲۰۰۱

^۱ - Garengo & Betto

^۲ - Pizzolitto, Verna & Venditti

^۳ - Sarfraz, Rathore, Ali, Khan, & Zubair

^۴ - Collins

ارائه شد.

رهبری سطح پنج باعث افزایش رفتار شهروندی فردی و سازمانی کارکنان می شود. رهبران سطح پنج با تواضع و فروتنی نسبت به کارکنان خود رفتار می کنند. آنها همچنین عزم راسخی را در دستیابی به اهداف سازمانی نشان می دهند. این رهبران از سبک رهبری مشارکتی استفاده می کنند، کار گروهی را ترویج داده و به کارکنان خود کمک می کنند، به آنها انگیزه می دهند و پذیرای انتقادات و پیشنهادهای کارکنان برای بهبود اثربخشی سازمانی هستند. چنین رفتار سازنده و حمایتی از سوی این رهبران باعث ارتقای رفتار شهروندی در بین کارکنان می شود (سرفراز، راوثر، علی، خان و زیر، ۲۰۲۲: ۱۴). این سبک رهبری همچنین نوآوری و خلاقیت کارکنان را نیز افزایش می دهد و در نهایت عملکرد کارکنان را بهبود می بخشد (استروبل، نیدرمر، ماتسلر و ماسنر^۱، ۲۰۱۹: ۲۷-۲۸). نتایج پژوهش ها نشان می دهند که استفاده از این سبک منجر به افزایش تصمیم گیری مشارکتی در میان معلمان شده و خود انضباطی معلمان، خود کارآمدی جمعی معلمان، انگیزه و روحیه آنها را نیز افزایش می دهد (سرسی، اسنودگرس و کاپل^۲، ۲۰۱۰: ۳۱-۳۳).

آموزش ابتدایی یکی از دوره های مهم آموزشی است که بر شایستگی ها و رشد دانش آموزان اثر مستقیم دارد. خلاقیت از جمله عواملی که در این دوره می تواند شایستگی ها و رشد دانش آموزان اثر مطلوبی داشته باشد. دوره ابتدایی را به لحاظ رشد، تربیت و تکوین شخصیت دانش آموزان دوره بسیار مهمی می دانند، همچنین به این دوره، دوره اطاعت، تأدیب، خلاقیت و به روز استعداد های عمومی هم گفته اند. لذا عواملی نظیر رضایت شغلی پایین معلمان، عدم توجه به توسعه حرفه ای معلمان، کاهش عملکرد معلمان، عدم بروز خلاقیت در تدریس و عملکرد، حضور منفعلانه در محیط کار و روحیه پایین معلمان باعث ایجاد نگرش نامطلوب و منفی به مدیران و رهبران آموزشی در مدارس کشور شده است (زین آبادی،

^۱ - Strobl, Niedermair, Matzler & Mussner

^۲ - Searcey, Snodgrass, & Copple II

عبداللهی، عباسیان و کائیدی (۱۴۰۱: ۷۲). مدیران مدارس ابتدایی نیاز به مدلی دارند تا بتوانند نقش مدیریت و رهبری خود را به صورت مطلوب انجام دهند و باعث بهبود کیفیت تدریس معلمان و یادگیری دانش آموزان دوره ابتدایی شوند. لذا مدل رهبری سطح پنج مدیران مذکور را قادر می سازد مدارس خود را از حالت خوب به عالی تغییر دهند. همچنین بررسی پیشینه تحقیقات در حوزه رهبری نشان می دهد که تاکنون مدلی جامع برای مدارس کشور به طوری کلی از سوی محققان کشور در مورد رهبری سطح پنج، به ویژه در مقطع ابتدایی ارائه نشده است. لذا تحقیق حاضر در جهت پر کردن خلاء پژوهشی موجود در ادبیات رهبری سطح پنج انجام می شود و این ادبیات را غنی ساخته و بینش های جدید را به این حوزه اضافه می کند. لذا هدف از پژوهش حاضر طراحی مدل رهبری سطح پنج در مدارس ابتدایی استان آذربایجان غربی است. در این راستای این تحقیق دنبال پاسخگویی به سوال های زیر می باشد:

- مدل مناسب رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی و میزان اعتبار آن کدام است؟
- مولفه های رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی کدامند؟

تحقیقات مختلفی در رابطه با موضوع تحقیق انجام یافته که به چند مورد آن اشاره می کنیم: معجونی، اردلان، قنبری و افصلی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه رهبری سطح پنج و توانمندسازی ساختاری با تعالی سازمانی مدارس به واسطه نقش میانجی توانمندسازی روان شناختی» پرداختند که نتایج پژوهش نشان داد متغیر رهبری سطح پنج رابطه مستقیم، مثبت و معناداری با توانمندسازی روان شناختی و تعالی سازمانی مدارس دارد.

شریعت نژاد، سپهوند، اسماعیلی و موسوی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «طراحی و تبیین مدل رهبری سطح پنج در سازمان های دانش بنیان» به این نتیجه دست یافتند که رهبری سطح پنج دارای پنج بعد به نام های ویژگی های موقعیتی، نوع مبادله رهبری-عضو، مهارت ها و ویژگی های شخصیتی و رفتاری است.

سلیمی و عباس نژاد (۱۳۹۴) در پژوهشی به تدوین الگوی رهبری منابع انسانی بر اساس رهبری سطح پنج پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که وقت شناسی و دوستی با زیردستان در کنار کنترل و نظارت بر آنها از مهمترین مؤلفه های رهبری سطح پنج می باشد.

جعفری، میرکمالی و صالح صدق پور (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان «رابطه رهبری تراز پنج و

تحصیلات با رضایت شغلی با توجه به نقش واسطه ای جو سازمانی» انجام دادند که نتایج این پژوهش نشان داد بین رهبری سطح پنج و جو سازمانی با رضایت شغلی رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

احمدی و ابراهیمی (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان «شناسایی رابطه میان رهبری روسای دانشکده های فنی استان تهران و رضایت شغلی کارکنان بر اساس الگوی رهبری سطح پنج» انجام دادند که نتایج نشان داد روسای دانشکده های فنی استان تهران، ویژگی های حرفه ای رهبران سطح پنج را دارند.

صالح صدق پور، ساکی و رضایی (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «ارتباط فرهنگ سازمانی، هوش فرهنگی و رضایت شغلی با رهبری سطح پنج» انجام دادند که نتایج نشان داد بین فرهنگ سازمانی، هوش فرهنگی و رضایت شغلی با رهبری سطح پنج رابطه مثبت، مستقیم و معناداری وجود دارد.

چم آسمانی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «رهبری تراز پنج در میان روسای دانشکده های دانشگاه های جامع شهر تهران» پرداختند. نتایج حاصل از این بررسی نشان داد: ۱- رؤسای دانشکده ها دارای ویژگی های رهبران تراز پنج هستند. ۲- رؤسای دانشکده ها از ویژگی های حرفه ای رهبران تراز پنج برخوردار نیستند. ۳- بین ویژگی های شخصیتی و حرفه ای رؤسای تراز پنج دانشکده ها رابطه معناداری وجود دارد. ۴. از نظر اعضای هیأت علمی، رؤسای تراز پنج دانشکده ها در مقایسه با رؤسای غیر تراز پنج، رهبران اثربخش تری هستند.

سید نقوی، قلی پور، و نصیری (۱۳۸۹) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین رهبری سطح پنج و رفتار ضد شهروندی در دانشگاه تهران» انجام دادند که نتایج نشان داد که رهبری سطح پنج با رفتار ضد شهروندی رابطه معکوس دارد.

سرفراز، راثور، علی، خان و زبیر (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «رهبری سطح پنج چگونه رفتار شهروندی سازمانی را در بخش مخابرات پاکستان افزایش می دهد؟: بررسی نقش میانجی مخالفت سازمانی» انجام داده و به این نتیجه دست یافتند که بین رهبری سطح پنج و رفتار شهروندی سازمانی در سطح فردی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. علاوه بر این، نتایج نشان داد که رابطه غیرمستقیم بین رهبری سطح پنج و رفتار شهروندی سازمانی در سطح فردی از

طریق نارضایتی سازمانی معنادار است.

ایتویا و ایگبوکوه^۱ (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان «سبک های رهبری سطح پنج، کارزماتیک و عملکرد کارکنان» انجام دادند که نتایج پژوهش مذکور نشان داد که رهبری سطح پنج عملکرد کارکنان را افزایش می دهد.

استروبل و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی را با عنوان «برانگیختن رفتار نوآوری زیردستان: تأثیر ویژگی های شخصیتی تاریک رهبران و رفتار رهبری سطح پنج» انجام دادند. نتایج نشان می دهد که رهبران سطح پنج رفتار نوآوری را در میان زیردستان خود افزایش می دهند.

۲- روش تحقیق

به طور کلی این پژوهش از نظر ماهیت و روش، توصیفی و از نظر هدف، یک پژوهش کاربردی می باشد. همچنین روش تحقیق حاضر آمیخته اکتشافی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان دوره ابتدایی بودند که در سال ۱۴۰۲-۱۴۰۳ در آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی مشغول به تدریس بودند. تعداد جامعه آماری شامل ۷۱۳۵ نفر می باشند. اگر جامعه مورد مطالعه اندازه ای بزرگ باشد دسترسی به همه افراد جامعه مشکل می شود نمی توان ویژگی های مورد تحقیق را در این نوع جامعه اندازه گرفت. جامعه تحقیق حاضر نیز بزرگ بوده و در از نظر جغرافیایی در گسترده وسیعی قرار گرفته است بنابراین در تحقیق از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله استفاده می شود. چون در جامعه آماری تحقیق حاضر جنسیت طبقه شده است لذا روش نمونه گیری تحقیق حاضر از نوع خوشه ای چند مرحله ای طبقه ای است. در نمونه گیری از نوع خوشه ای افراد جامعه را در دسته های خوشه بندی می کنند سپس از میان خوشه ها نمونه گیری بعمل می آورند.

در این پژوهش ابتدا از طریق روش کتابخانه ای، اطلاعات با مطالعه کتب، نشریات و پایگاه های اطلاعاتی جمع آوری شد. نتیجه این کار شناسایی ابعاد، مولفه ها و شاخص های رهبری سطح پنج بر اساس مبانی نظری و پژوهش بود. بعد از مرحله، از روش میدانی استفاده شد. محقق

^۱ - Itoya & Igbokwe

در مرحله اول از راهبرد کیفی استفاده کرد. اطلاعات کیفی از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته بدست آمد. سپس در مرحله بعد داده های کمی با استفاده از روش پیمایشی جمع آوری شد. ابزار اصلی جمع آوری داده های مصاحبه و پرکردن پرسشنامه بود. در مصاحبه های انفرادی با مصاحبه شوندگان ۲۰ نفر با استفاده از روش نمونه گیری غیر تصادفی هدفمند و اصل اشباع نظری به عنوان حجم نمونه، از میان اساتید علوم تربیتی و مدیریت آموزشی انتخاب شد. برای تعیین روایی ابزار کیفی از دیدگاه و نظرات خبرگان حوزه علوم تربیتی و مدیریت آموزشی استفاده شد. در این راستا، به طور همزمان از خبرگان در تحلیل و تفسیر داده ها استفاده شد. برای پایایی ابزار کیفی از پایایی باز آزمون و روش توافق درون موضوعی برای محاسبه پایایی مصاحبه های انجام گرفته استفاده شد. برای تحلیل داده های بخش کیفی کد گذاری مضامین پایه، مضامین سازمان یافته و مضامین فراگیر استفاده شد. کد گذاری داده های کیفی به کمک نرم افزار MAXQDA انجام شد. در بخش کمی، روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای - طبقه ای است به این صورت که از کل خوشه ها تشکیل دهنده جامعه معلمان مدارس ابتدایی استان آذربایجان غربی شهرهای آن به سه خوشه مرکزی، شمالی و جنوبی تقسیم شده است. مبنای خوشه بندی تقسیمات جغرافیایی کشور است که از هر خوشه شهرهایی انتخاب و از هر شهر مدرسی و در نهایت از هر مدرسه معلمان آن انتخاب و پرسشنامه در بین آنان توزیع شده است که شهر ارومیه و نقده از مرکز، شهرهای ماکو و پلدشت و چالدران از شمال و شهرهای سردشت پیرانشهر و میاندوآب از جنوب استان شهرهای منتخب می باشند. با توجه به تعداد معلمان ابتدایی استان آذربایجان غربی (۷۱۳۵ نفر) انتخاب حجم نمونه بر اساس جدول تعیین حجم نمونه با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، تعداد ۳۹۰ معلم (۳۰۰ زن و ۹۰ مرد) دوره ابتدایی از استان آذربایجان غربی به روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای انتخاب می شوند.

نمونه مورد مطالعه بر اساس جدول مورگان ۳۹۰ نفر تعیین شد که پرسشنامه بین ۳۹۰ نفر به صورت نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای - طبقه ای توزیع شد. از این تعداد ۳۵۷ پرسشنامه بازگشت داده شد. از این تعداد ۳۳۳ پرسشنامه انتخاب و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

در مرحله کمی مهم ترین روش های گردآوری اطلاعات در تحقیق حاضر به صورت زیر

است:

از منابع کتابخانه ای برای جمع آوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری تحقیق، نظیر مقالات، پایان نامه و پژوهش های مرتبط با موضوع پژوهش و مطالعه متون تخصصی از طریق کتب، نشریات و جستجو در پایگاه های اطلاعاتی استفاده شده است.

وسیله جمع آوری اطلاعات در این قسمت پرسش نامه محقق ساخته است که مبتنی بر نتایج حاصل از بخش کیفی است. برای جمع آوری اطلاعات لازم در مورد ارزیابی مدل کیفی تحقیق، پرسشنامه ای محقق ساخته تدوین شد. برای تجزیه و تحلیل داده های کمی تحقیق حاضر، از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار) و استنباطی استفاده شد. برای بررسی اطلاعات جمعیت شناختی پاسخگویان از آمار توصیفی استفاده شد. برای تحلیل داده ها از روش آماری آزمون (ks) کولمو گرووف اسمیرنوف برای نرمال بودن داده های پژوهش استفاده شد. برای آزمون مدل فرضی از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است همچنین برای انجام این تحلیل ها از نرم - افزارهای آماری ۲۷ Spss۲ و برای اجرای مدل یابی معادلات ساختاری از ۳ Smart-PLS استفاده شد.

۳- تجزیه و تحلیل داده ها و یافته های پژوهش

۱-۳- تحلیل کیفی

یافته های کدگذاری در نرم افزار MAXQDA منجر به شناسایی ۲۵۰ مضمون اولیه شد. در این مرحله کدگذاری مضامین پایه، کدهای اولیه بر اساس قرابت معنایی و با استفاده از پیشینه نظری و تجربی و با استفاده از تکنیک مقایسه مداوم در قالب دسته های بزرگ تر گروه بندی شدند. در مرحله بعد مضامین پایه با استفاده از پیشینه نظری و تجربی و با استفاده از تکنیک مقایسه مداوم در قالب مضامین سازمان دهنده گروه بندی شدند و در نهایت از مقایسه مضامین سازمان دهنده، یک مضمون فراگیر به نام رهبری سطح پنج ایجاد شد که تمام مراحل در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

جدول (۱)- مضامین فراگیر، سازمان دهنده و پایه رهبری سطح پنج

مضامین مضمون فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه	کد مصاحبه شوندگان
رهبری سطح پنج	ویژگی های فردی	شور و اشتیاق داشتن، انتقاد پذیر بودن، تلاشگر بودن، اهل ریسک بودن، فداکار بودن، صبور و مسئولیت پذیر بودن، خودبین نبودن افتاده و فروتن بودن، زود جوش و مشارکت پذیر بودن، شجاع بودن، با اراده بودن، صداقت داشتن، اخلاق مداری، در کنار کارکنان بودن، دنبال خودنمایی، پست و مقام نبودن، تعهد و پاسخگویی، رازدار بودن	(م ۱ تا م ۲۰)
	فرهنگ انضباط	آزادی عمل همراه با قبول مسئولیت، خود انگیزی بودن، خود کار آمدی جمعی، مسئولیت گرا بودن تا شغل گرا، خود انضباطی، عدم استفاده از زور و قدرت برای کنترل، جدی بودن مدیر، زود آمدن و دیر رفتن، ایجاد محیط منظم، داشتن افکار منظم، درست انجام دادن کارها، نظم داشتن در انجام کارها، برنامه ریزی برای عملکرد بهتر معلمان	(م ۹)، (م ۳)، (م ۶)، (م ۱۴)
	مهارت های رهبری	عملگرا بودن، روحیه خدمتگزاری داشتن، توجه به خلاقیت و نوآوری معلمان، مقاومت در برابر فشارها و خواسته های نابجا، توجه به توسعه و یادگیری دانش آموزان، توجه به کیفیت تدریس، افزایش کیفیت یاددهی-یادگیری، توانمند، کارآمد و خلاق بودن، مشوق معلمان بودن، داشتن مهارت های حل تعارض، انگیزه دادن به معلمان، اشتراک گذاری تجارب، شنونده و مشاور خوب معلمان، توانمندسازی معلمان، ایجاد جو صمیمی و باز، ثبات در رفتار و تصمیم گیری، توانایی کار تیمی، جامعیت فکری، جانشین پروری، عدالت داشتن، تفویض اختیار	(م ۲)، (م ۳)، (م ۴)، (م ۶)، (م ۱۱)، (م ۱۲)، (م ۱۳)، (م ۱۴)، (م ۲۰)، (م ۱۹)، (م ۷)، (م ۱۷)، (م ۲)، (م ۱)
توسعه حرفه ای معلمان	تأکید بر نیازهای حرفه ای معلمان، توجه کردن به نیازهای آموزشی معلمان، نظارت بر کار معلمان و حسن اجرای امور، برنامه ریزی برای یادگیری حرفه ای معلمان، افزایش فرصت های یادگیری حرفه ای، برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان مدرسه، استفاده از تخصص حرفه ای معلمان، ایجاد جو یادگیری بین معلمان،		(م ۱۰)، (م ۳)، (م ۳)، (م ۱۵)، (م ۱۸)

	برگزاری کارگاه های درون مدرسه ای		
(م. ۱۱)، (م. ۱۲)، (م. ۳)، (م. ۱۶)، (م. ۱۰)، (م. ۷)، (م. ۹)	استناد عوامل شکست به خود و عوامل موفقیت به معلمان، ارزش قائل شدن به معلمان و دانش آموزان، داشتن روحیه مشارکت پذیری، حمایت از تصمیم گیری مشارکتی، عدم منت گذاری، کاهش دستوردهی، هوش هیجانی بالا، دارای روحیه همکاری، مورد قبول دیگران بودن، داشتن ارتباط خوب با همکاران، خوش برخورد بودن، تعاملات اجتماعی بالا، نظر خواهی و احترام به نظرات دیگران	روابط اجتماعی بالا	

منبع: نتایج تحقیق

همان طور که در جدول ۱ ملاحظه می شود مضامین سازمان دهنده عبارت اند از: ویژگی های فردی، فرهنگ انضباط، مهارت های رهبری، توسعه حرفه ای معلمان، روابط اجتماعی بالا. در ارتباط با سوال پژوهش ۷۳ مضامین پایه، ۵ مضامین سازمان دهنده و ۱ مضمون فراگیر شناسایی شد. برای پاسخگویی به سوال دوم تحقیق «مدل مناسب رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی کدام است؟» از روش تحلیل شبکه مضامین آترید-استرلینگ^۱ (۲۰۰۱) استفاده شد که در شکل ۱ نمایش داده شده است.

^۱ - Attride-Stirling



۲-۳- بخش کمی

برای بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می شود. همان طور که در جدول ۲ مشخص است، داده های مربوط به متغیرهای تحقیق نرمال نیستند، بنابراین برای بررسی سوال پژوهش از نرم افزار Smart PLs استفاده شده است.

جدول (۲) - آزمون کولموگروف - اسمیر نوف برای نرمال بودن

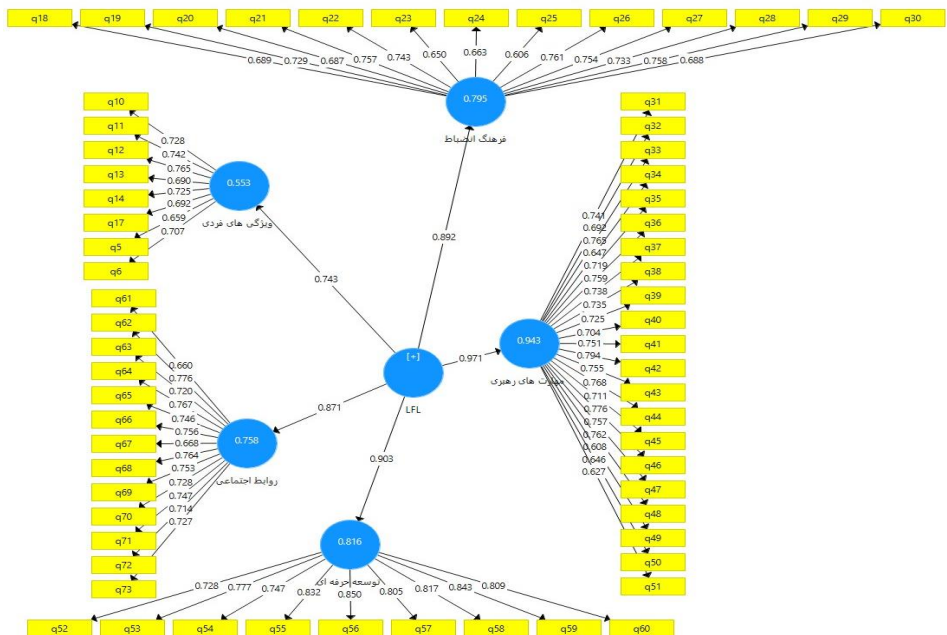
مؤلفه های مدل تحقیق	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه
ویژگی های فردی	۰/۱۳۱	۰/۰۰۰	غیر نرمال
فرهنگ انضباط	۰/۱۴۳	۰/۰۰۰	غیر نرمال
مهارت های رهبری	۰/۱۵۱	۰/۰۰۰	غیر نرمال
توسعه حرفه ای معلمان	۰/۱۵۸	۰/۰۰۰	غیر نرمال
روابط اجتماعی بالا	۰/۱۵۸	۰/۰۰۰	غیر نرمال

منبع: نتایج تحقیق

۳-۳- بررسی برازش مدل پژوهش

برازش مدل: محققان از یک چارچوب واحد برای برازش آزمون مدل سازی معادلات ساختاری واریانس محور یا همان روش حداقل مربعات جزئی پیروی نموده اند که عبارت اند از: ۱- ارزیابی مدل اندازه گیری (مدل بیرونی) شامل معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا، ۲- آزمون مدل ساختاری (مدل درونی)، ۳- آزمون مدل کلی. در ادامه به بررسی هر کدام از این مؤلفه ها پرداخته می شود:

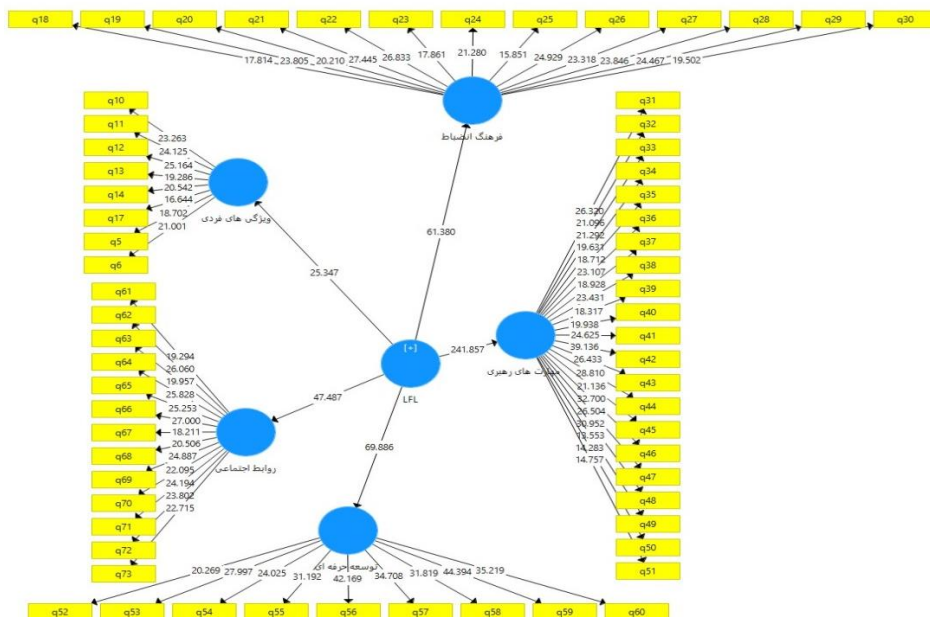
۳-۳-۱- ارزیابی مدل اندازه گیری: برای بررسی برازش مدل های اندازه گیری سه معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد.



شکل (۲) - مدل ضرایب استاندارد

مطابق با شکل همه بارهای عاملی بین سوالات با عوامل و ابعاد رهبری سطح پنج، بالاتر از ۰/۷ هستند که نشان از مناسب بودن معیار است. اما بارهای عاملی سوالات ۱-۲-۳-۴-۷-۸-۹-۱۵-۱۶ و ۳۰ که کمتر از ۰/۷ است و نشان از عدم تاثیر این شاخص در این تحقیق دارد. بنابراین این شاخص از مدل حذف می شود. برآوردهای پارامتر استاندارد شده در شکل زیر نشان می دهد که همه شاخص های از لحاظ آماری معنادار هستند و بارهای عاملی آن در سطح بالایی قرار دارند (بیشتر از ۰/۷). بررسی نتایج شاخص های برازش حاکی از تایید مدل و اثربخش بودن سوالات می باشد.

== طراحی و اعتبار یابی مدل رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی: یک مطالعه آمیخته... ۹۳



شکل (۳)- مدل اندازه گیری رهبری سطح پنج در حالت تی

در سطح معنی داری ۹۰ درصد و ۹۹ درصد این مقدار به ترتیب با آماره t برابر است با ۱/۶۴، ۱/۹۶، ۲/۵۸ در مدل فوق، آماره t در تمامی مسیرها بالاتر از ۲/۵۸ می باشد و این امر معناداری بودن تمام ضرایب را در مورد مسیرهای مدل در سطح ۹۹ درصد نشان می دهد.

۳-۳-۱- پایایی و روایی همگرا

جدول (۳)- بارهای عاملی، مقدار تی و سطح معنی داری شاخص ها

AVE	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ	بارهای عاملی	گویه های پرسشنامه	ردیف
۰/۵۱۰	۰/۸۶۳	۰/۸۶۲	۰.۶۴۱	Q۱	ویژگی های فردی
			۰.۵۷۰	Q۲	
			۰.۶۱۸	Q۳	
			۰.۵۳۴	Q۴	
			۰.۶۷۲	Q۵	
			۰.۶۹۰	Q۶	
			۰.۶۴۷	Q۷	
			۰.۵۸۰	Q۸	
			۰.۵۷۰	Q۹	
			۰.۷۲۰	Q۱۰	
			۰.۶۸۹	Q۱۱	
			۰.۷۱۲	Q۱۲	
			۰.۶۳۷	Q۱۳	
			۰.۶۷۸	Q۱۴	
			۰.۵۶۸	Q۱۵	
			۰.۷۱۴	Q۱۶	
			۰.۶۵۵	Q۱۷	
۰/۵۰۵	/۶۲۰	۰/۹۱۸	۰.۶۹۲	Q۱۸	فرهنگ انضباط
			۰.۷۲۹	Q۱۹	
			۰.۶۸۵	Q۲۰	
			۰.۷۵۶	Q۲۱	
			۰.۷۴۱	Q۲۲	
			۰.۶۵۲	Q۲۳	
			۰.۶۶۶	Q۲۴	
			۰.۶۰۹	Q۲۵	
			۰.۷۶۲	Q۲۶	
			۰.۷۵۱	Q۲۷	
			۰.۷۳۳	Q۲۸	
			۰.۷۵۸	Q۲۹	
			۰.۶۸۵	Q۳۰	

== طراحی و اعتبار یابی مدل رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی: یک مطالعه آمیخته... ۹۵

۰/۵۲۵	۰/۹۵۶	۰/۹۵۴	۰.۷۴۱	Q۳۱	مهارت های رهبری
			۰.۶۹۳	Q۳۲	
			۰.۷۶۶	Q۳۳	
			۰.۶۵۰	Q۳۴	
			۰.۷۲۰	Q۳۵	
			۰.۷۵۸	Q۳۶	
			۰.۷۳۷	Q۳۷	
			۰.۷۳۵	Q۳۸	
			۰.۷۲۵	Q۳۹	
			۰.۷۰۳	Q۴۰	
			۰.۷۵۱	Q۴۱	
			۰.۷۹۳	Q۴۲	
			۰.۷۵۶	Q۴۳	
			۰.۷۶۷	Q۴۴	
			۰.۷۱۲	Q۴۵	
			۰.۷۷۷	Q۴۶	
			۰.۷۵۶	Q۴۷	
			۰.۷۶۰	Q۴۸	
			۰.۶۰۸	Q۴۹	
			۰.۶۴۸	Q۵۰	
			۰.۶۲۸	Q۵۱	
۰/۶۴۳	۰/۹۳۱	/۹۳۰	۰.۷۳۰	Q۵۲	توسعه حرفه ای معلمان
			۰.۷۷۹	Q۵۳	
			۰.۷۴۸	Q۵۴	
			۰.۸۳۲	Q۵۵	
			۰.۸۴۹	Q۵۶	
			۰.۸۰۵	Q۵۷	
			۰.۸۱۶	Q۵۸	
			۰.۸۴۲	Q۵۹	
			۰.۸۰۹	Q۶۰	
۰/۵۳۸	۰/۹۲۹	۰/۹۷۴	۰.۶۵۵	Q۶۱	روابط اجتماعی بالا
			۰.۷۷۹	Q۶۲	
			۰.۷۱۳	Q۶۳	

			۰.۷۶۳	Q۶۴	
			۰.۷۴۹	Q۶۵	
			۰.۷۵۹	Q۶۶	
			۰.۶۶۴	Q۶۷	
			۰.۷۶۳	Q۶۸	
			۰.۷۵۲	Q۶۹	
			۰.۷۳۴	Q۷۰	
			۰.۷۵۴	Q۷۱	
			۰.۷۱۷	Q۷۲	

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی ۰/۷ می باشد. در جدول فوق ضرایب بارهای عاملی مربوط به عامل های تحقیق از ۰/۷ بیشتر می باشد. با توجه به این که مقدار مناسب برای آلفای کروناخ ۰/۷، برای پایایی ترکیبی ۰/۷ و برای AVE، ۰/۵ است و تمامی معیارها در قسمت سنجش بارهای عاملی مقدار مناسبی دارند، می توان مناسب بودن وضعیت پایایی و روایی همگرای تحقیق را تایید کرد.

۳-۳-۱-۲-روایی واگرا

جدول (۴)- روایی واگرا فورنل-لاکر

ویژگی های فردی	فرهنگ انضباط	روابط اجتماعی بالا	مهارت های رهبری	توسعه حرفه ای معلمان	رهبری سطح پنج	
					۰/۷۰۹	رهبری سطح پنج
				۰/۸۰۲	۰/۹۰۳	توسعه حرفه ای
			۰/۷۳۴	۰/۷۷۱	۰/۸۷۱	روابط اجتماعی بالا
		۰/۷۱۱	۰/۷۸۰	۰/۷۲۵	۰/۸۹۲	فرهنگ انضباط
	۰/۷۲۵	۰/۸۴۴	۰/۸۱۱	۰/۸۲۵	۰/۹۷۱	مهارت های رهبری
۰/۷۱۴	۰/۷۳۴	۰/۷۶۶	۰/۷۰۵	۰/۵۵۶	۰/۷۴۳	ویژگی های فردی

منبع: خروجی نرم افزار

== طراحی و اعتبار یابی مدل رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی: یک مطالعه آمیخته... ۹۷

بررسی روایی و اگرای مولفه های اصلی پژوهش به روش فورنل و لارکر نشان داد مقدار جذر AVE هر عامل از مقدار همبستگی دو عامل بیشتر است. بنابراین روایی و اگرای تحقیق را به روش فورنل و لارکر تایید می شود.

۳-۲- آزمون مدل ساختاری: مقادیر T : همان طور که در جدول ۵ مشاهده می شود سنجش رابطه ی بین عامل ها نشان داد مقدار t -value بین متغیرهای پژوهش بیشتر از ۱/۹۶ بود. بنابراین فرضیه های پژوهش در سطح اطمینان ۰/۹۵ تایید می شود.

جدول (۵)- بررسی رابطه های درون مدل ساختاری تحقیق

سطح اطمینان	آماره تی	خطای استاندارد	ضرایب استاندارد	
۰/۰۰۰	۲۵/۳۴۷	۰/۰۱۷	۰/۷۴۳	رهبری سطح پنج ← ویژگی های فردی
۰/۰۰۰	۶۱/۳۶۰	۰/۰۰۹	۰/۸۹۲	رهبری سطح پنج ← فرهنگ انضباط
۰/۰۰۰	۲۴۱/۶۵۷	۰/۰۰۵	۰/۹۷۱	رهبری سطح پنج ← مهارت های رهبری
۰/۰۰۰	۶۰/۶۶	۰/۰۱۰	۰/۹۰۳	رهبری سطح پنج ← توسعه حرفه ای معلمان
۰/۰۰۰	۴۷/۴۶۷	۰/۰۱۳	۰/۸۷۱	رهبری سطح پنج ← روابط اجتماعی بالا

منبع: خروجی نرم افزار

جدول (۶)- آزمون تعیین ضرایب

F^2	Q^2	R^2	مولفه های مدل رهبری سطح پنج
۵/۱۲۰	۰/۴۲۱	۰/۵۵۳	ویژگی های فردی
۶/۱۱۳	۰/۴۳۱	۰/۷۹۵	فرهنگ انضباط
۱۰/۱۲۵	۰/۴۸۱	۰/۹۴۳	مهارت های رهبری
۸/۶۵۱	۰/۵۱۲	۰/۸۱۶	توسعه حرفه ای معلمان
۶/۸۱۳	۰/۵۰	۰/۷۵۸	روابط اجتماعی بالا

منبع: خروجی نرم افزار

معیارهای R^2 ، Q^2 و F^2 : آزمون R^2 بیان می کند که متغیر مستقل تا چه اندازه ای متغیر وابسته را پیش بینی می کند. R^2 با مقادیر ۰/۱۹ ضعیف، ۰/۳۳ متوسط و ۰/۶۷ قوی می باشد. مطابق با شکل تخمین ضرایب استاندارد، تقریباً تمامی مقادیر R^2 مربوط به متغیرهای درونزای مدل بالاتر

از ۰/۶۷ است که حکایت از تایید مدل دارد. همچنین مقادیر معیار Q^2 نیز به ترتیب ۰/۴۲۱، ۰/۴۳۶، ۰/۴۳۱، ۰/۴۸۱، ۰/۵۱۲ و ۰/۵۰ بود که نشان دهنده آن است که معیارهای R^2 ، Q^2 برای متغیرهای وابسته قوی است هم چنین مقادیر معیار F^2 برای ویژگی های فردی، فرهنگ انضباط، مهارت های رهبری، توسعه حرفه ای معلمان، روابط اجتماعی بالابه ترتیب ۵/۱۲۰، ۶/۱۱۳، ۱۰/۱۲۵، ۸/۶۵۱ و ۶/۸۱۳ به دست آمد که نشانگر آن است که این معیار برای متغیرهای وابسته قوی است.

۳-۳-۳- آزمون مدل کلی: این آزمون مدل های بیرونی و درونی پژوهش را با هم اندازه گیری می کند که نتیجه آن شاخص GOF است. برازش مناسب مدل زمانی محقق می شود که ضرایب مسیر معنادار بوده، واریانس تبیین شده قابل قبول باشد و همسانی درونی بالای ۰/۰۵ برای هریک از سازه ها برقرار باشد. مقادیر قابل قبول بارهای عاملی نیز نشان دهنده تایید مدل می باشند. علاوه بر این شاخص GOF نیز شاخصی برای بررسی برازش مدل جهت پیش بینی متغیرهای درون زا می باشد. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده اند.

$$GOF = \sqrt{\frac{Communalities}{R^2}}$$

در این فرمول نماد communalities نشانگر میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه است و R^2 نشانه میانگین مقادیر R^2 سازه های درون زای مدل است. وتزلس و همکاران^۱ در سال ۲۰۰۹ سه مقدار ۰/۰۱ و ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی کرده اند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳).

^۱ - Wetzels, et.al

جدول (۷) - مقادیر اشتراکی هر سازه (متغیر) در مدل معادلات ساختاری

مؤلفه های مدل مدرسه امن	R^2	Communality (AVE)	
ویژگی های فردی	۰/۵۵۳	۰/۵۱۰	
فرهنگ انضباط	۰/۷۹۵	۰/۵۰۵	
مهارت های رهبری	۰/۹۴۳	۰/۵۲۵	
توسعه حرفه ای معلمان	۰/۸۱۶	۰/۶۴۳	
روابط اجتماعی بالا	۰/۷۵۸	۰/۵۳۸	
مدل	$\overline{R^2}$	$\overline{Communalities}$	GOF
مؤلفه های مدل	۰/۷۷۳	۰/۵۴۴۲	۰/۶۴۸

منبع: خروجی نرم افزار

جدول ۷ مقادیر میانگین ضرایب تعیین برای مؤلفه های رهبری سطح پنج، میانگین مقادیر اشتراکی و مقدار آماره نیکویی برازش (GOF) محاسبه شده برای مدل مفهومی تحقیق حاضر برای برازش مدل مذکور را نشان می دهد. در این مدل مقدار میانگین ضریب تعیین مدل ($\overline{R^2}$) مربوط به مؤلفه های تحقیق، ۰/۷۷ است که نشان می دهد ۷۷ درصد از تغییرات رهبری سطح پنج در مدل توسط مؤلفه های مدل تبیین و تفسیر می شود. همچنین مقدار GOF در مدل برابر با ۰/۶۴۸ می باشد که نشان از برازش نسبتاً قوی مدل است. لذا، براساس آزمون مدل می توان بیان کرد که مدل پیشنهادی برازش شده در پژوهش حاضر، مطلوبیت بسیار بالا دارد.

۴- بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل پژوهش نشان می دهد، مؤلفه ها و شاخص های مربوط کاملاً درست و مرتبط می باشند. مقدار آلفای کرونباخ که بسیار بالاتر از ۰/۷ بودند، نیز نشان دهنده پایداری مناسب داده ها بود. مشخص کردند ابزارهای اندازه گیری از اعتبار مناسب برخوردار می باشند. مؤلفه ویژگی های فردی: بر اساس این مؤلفه برای افزایش موفقیت مدرسه باید ویژگی های فردی در رهبری

مدرسه تامین شود. این یافته با یافته های (کالینز، ۲۰۰۱؛ رید و همکاران^۱، ۲۰۱۴؛ گری و استرشلی^۲، ۲۰۰۸؛ استرنکه^۳، ۲۰۱۰) همسو می باشد. به صفات یا خصایص موجود در یک رهبر، ویژگی های رهبری می گویند (استودگیل^۴، ۱۹۷۴). تحقیقات زیادی برای تعیین ویژگی های رهبری انجام شده است. اصطلاح ویژگی یا صفات، اصطلاحی است با تعریف گسترده با «اصطلاحات مبهم، از جمله عادات، صفات، شایستگی ها، رفتارها، سبک ها، انگیزه ها، ارزش ها، مهارت ها و شخصیت» اغلب با هم تداخل دارند (اولریچ، زنگر و اسمال وود^۵، ۱۹۹۹: ۴). کار کالینز مبتنی بر این باور است که رهبران موفق دارای ویژگی های منحصر به فردی هستند که تأثیر مثبتی بر اثربخشی آنها دارد. اصطلاح صفت بر ویژگی های تجسم یافته در یک رهبر یا موجود یک رهبر است. پژوهش ها نشان می دهد که رهبران دارای ویژگی های کلیدی رهبری هستند که آنها را از غیر رهبران متمایز می کند (استرنکه، ۲۰۱۰).

پژوهش ها نشان می دهد که ویژگی های فردی و شخصیتی یکی از عوامل موثر بر رهبری اثربخش و موفق می باشد. در این راستا؛ تحقیقات نشان داد که متداول ترین ویژگی های رهبری هوش، تسلط، اعتماد به نفس و انرژی بالا است. تحقیقات نشان دادند که ویژگی های کلیدی رهبران شامل هوش، اعتماد به نفس، قاطعیت، صداقت و توانایی اجتماعی است. محققان تحقیقات قبلی را ترکیب کردند و شش صفت را به عنوان ویژگی های اصلی مشترکی شناسایی کردند. این شش صفت عبارتند از انگیزه؛ انگیزه رهبری، صداقت و درستکاری: اعتماد به نفس؛ توانایی شناختی و دانش کسب و کار (نورث هاوس^۶، ۲۰۲۱).

^۱ - Reid III, et al

^۲ - Gray and Streshly

^۳ - Sternke

^۴ - Stogdill

^۵ - Ulrich, Zenger & Smallwood

^۶ - Northouse

مولفه فرهنگ انضباط: بر اساس این مولفه برای افزایش موفقیت مدرسه باید فرهنگ انضباط در مدرسه ایجاد شود این یافته با یافته های (کالینز، ۲۰۰۱؛ رید و همکاران، ۲۰۱۴؛ گری و استرلی، ۲۰۰۸؛ استرنکه، ۲۰۱۰؛ زاددوویج^۱، ۲۰۱۶؛ چم آسمانی و همکاران، ۱۳۸۹) همسو می باشد. چهارمین رفتار رهبری کالینز (۲۰۰۱)، فرهنگ نظم و انضباط بود. کالینز (۲۰۰۱) دریافت که رهبران خوب تا عالی، فرهنگی را ایجاد کردند که به موجب آن افراد خود انضباط با استفاده از مفهوم خارپشت شرکت به عنوان راهنما، اقدامات منظمی انجام می دهند. در شرکت های خوب تا عالی، کالینز یک پابندی «متعصبانه» تقریباً «مذهبی» به مفهوم جوجه تیغی پیدا کرد. این رفتار رهبری منضبط به مدیران عامل اثربخش این امکان را می دهد تا فرصت هایی را که خارج از سه دایره متقاطع قرار می گیرند، رد کنند و پروژه هایی را که به مفهوم جوجه تیغی آنها پایبند هستند، تأمین مالی کنند. شناسایی یک جوجه تیغی در تعیین پایداری شرکت های بسیار موفق کلیدی بود (استرنکه^۲، ۲۰۱۱: ۴۶).

کالینز دریافت که فرهنگ نظم و انضباط ایجاد شده در این شرکت های عالی بر اساس افراد منضبط با استفاده از تفکر منضبط و سپس انجام اقدامات منضبط ساخته شده است. درجه بالایی از نظم و انضباط در افراد شاغل و پیرامون فرآیندهایی که از مفهوم جوجه تیغی حمایت می کنند وجود داشت، میزان آزادی یکسانی از سوی رهبر برای دستیابی به اهداف تیم وجود داشت. در واقع، رهبر بر اساس دستور رهبری نمی کرد. او در واقع به جای فهرست های «کارها» به دنبال فهرست های «توقف انجام دادن» بود. اساساً، رهبران سطح پنج زمانی برای قوانین و بوروکراسی نداشتند و نیازی به توسل به نیروی اجباری به نام دستیابی به نظم و انضباط نداشتند. پابندی به مفهوم جوجه تیغی شرکت. اگر افراد مناسب در اتوبوس حضور داشتند، نیازی به تلف کردن زمان برای اجرای قوانینی که برای افراد ناسازگار یا غیرمولد تنظیم شده بود، وجود نداشت. آن افراد به سادگی حضور نداشتند. علاوه بر این، ماهیت منضبط سازمان خفه کننده نبود. در واقع باعث ارتقای خلاقیت و موفقیت شد (استرنکه، ۲۰۱۱: ۴۷). در این فرهنگ نظم و انضباط

^۱ - Zadravec

^۲ - Sternke

تقویت شود و «اتکا» به برنامه استراتژیک و «زنجیره فرماندهی روشن» وجود دارد. در این فرهنگ دستور کار برای معلمان مشخص است و با پابندی به این دستور کار مدرسه «مزایای آن را می برند». به عبارت دیگر، فرهنگ نظم و انضباط از فرهنگی حمایت می کند که در آن مدیر با هیئت مدیره و مدیریت حول محور «افزایش استراتژیک سختگیری دروس مدرسه و ایجاد یک پایه برنامه درسی صحیح» متمرکز هستند (استرنکه، ۲۰۱۱: ۲۰۷).

مولفه مهارت های رهبری: بر اساس این مولفه برای افزایش موفقیت مدرسه باید مهارت های رهبری، در رهبر مدرسه وجود داشته باشد. این یافته با یافته های (گری و استرشلی^۱، ۲۰۰۸؛ استرنکه، ۲۰۱۰؛ زاددوزیج، ۲۰۱۶) همسو می باشد.

یک رهبر اثربخش به تمام جنبه های مهم رهبری مانند سبک رهبری، دانش و تفکر فرهنگی، همکاری، انگیزه، تشویق، مدیریت برنامه درسی و توانمندسازی رهبری در محیط کار توجه کامل خواهد داشت. محققان هشت مهارت های مورد نیاز رهبران را شناسایی کرد که بسیاری از انواع مهارت های شخصی و بین فردی را تشکیل می دهند و معتقدند که بسیاری از این مهارت ها برای رهبران لازم و ضروری هستند. هشت مولفه مهارت های نرم رهبری یعنی همکاری، کار تیمی، مهارت های ارتباطی، ابتکار، توانایی رهبری، توسعه افراد، مربیگری، اثربخشی شخصی، تسلط، برنامه ریزی و سازماندهی، و مهارت های ارائه. همکاری یا کار تیمی به این اطلاق می شود که مدیر زمینه های مشترک را بیابد و برای حل مشکلات همکاری کند. در همین راستا، مدیر به طور مؤثر در جلسه ها و گروه ها شرکت می کند، تنوع را از طریق درک و قدردانی از شخصیت، نگرانی ها، احساسات، افکار، انگیزه ها، نیازها، مهارت ها و شایستگی های دیگران تشویق می کند و برای آنها ارزش قائل است. علاوه بر این، مدیر به عنوان ایجاد اجماع از طریق بحث های گروهی، کمک به هر فردی برای بیان نظر خود، حساس به نیازهای گروه ها و افراد، باز و صادقانه در بیان افکار، عقاید و احساسات خود، در نظر گرفته می شود در حالی که نسبت

^۱ - Gray & Streshly

به افکار، عقاید و احساسات دیگران حساس باقی می ماند (نگانگ، محمد و کانوکورن^۱، ۲۰۱۵: ۲۱۲۸).

مهارت های ارتباطی به آن اشاره دارد که مدیر ارتباطات را با نیازهای شنوندگان تطبیق می دهد، درک شنوندگان را با گوش دادن دقیق به پیام کامل بررسی می کند، برای اطمینان از درک شنوندگان، نظرات آنها را بازگویی می کند و از شنوندگان سؤال می کند. علاوه بر این، مدیر به دنبال مذاکره بر سر راه حل های برد-برد برای مسائل، شفاف سازی مشکلات و حل تعارضات با گشاده رویی و استفاده مولد از کارکنان برای ارتقای کیفیت تصمیمات تلقی می شود. ابتکار به آن اشاره دارد که مدیر مشکلات را تشخیص می دهد و با آنها مقابله می کند، خودجوش است، برای دستیابی به اهدافی فراتر از مسئولیت های شغلی خاص اقداماتی انجام می دهد، در انجام اقدام تعصبی ندارد، به راحتی با مسائل دشوار روبرو می شود و در مورد آنها موضع می گیرد. ابتکار نیز به آن اشاره دارد مدیر قبل از هدایت یا اجبار تصمیم می گیرد و اقداماتی را انجام می دهد و کارها را به طور فعال انجام می دهد. توانایی رهبری به این اطلاق می شود که مدیر دیدگاه استراتژیک را برای کارکنان به منظور بسیج کردن دیگران برای عمل کردن، تعیین افراد مناسب برای شغل بر اساس شایستگی ها و تفویض مسئولیت ها برای بهینه سازی مهارت های کارکنان، به کارکنان ارائه می کند. غیر از آن، مدیر ریسک های هوشمندانه ای را برای دستیابی به راه حل های نوآورانه و مؤثر انجام می دهد و مشارکت گسترده در تعیین هدف، تصمیم گیری و حل مسئله را تشویق می کند (نگانگ، محمد و کانوکورن، ۲۰۱۵: ۲۱۲۸).

توانایی رهبری نیز به این اشاره دارد که مدیر به کارکنان اختیار می دهد از تصمیم گیری حمایت می کند، به طور مناسب از قدردانی و انگیزه های پاداش استفاده می کند و آنها و شخصی سازی می کند، ثبات از خود نشان می دهد و استانداردهای بالایی از صداقت و رفتار اخلاقی را در زمان های خوب و سخت حفظ می کند، از تجربه می آموزد، از اشتباهات بینش به دست می آورد و موفقیت ها و شکست ها را به عنوان نشانه برای بهبود تجزیه و تحلیل می کند. توسعه افراد یا مربیگری به توصیه مدیر و حمایت از برنامه های آموزشی مناسب اشاره دارد،

^۱ - Ngang, Mohamed, & Kanokorn

عملکرد کارکنان را با بازخورد مثبت و بازخورد اصلاحی برای ایجاد انگیزه در کارکنان تشخیص می دهد، و بازخورد را بر روی رفتار خاصی متمرکز می کند نه بر روی فرد (نگانگ، محمد و کانوکورن، ۲۰۱۵: ۲۱۲۸).

علاوه بر این، مدیران با توسعه یا مربیگری افراد، کمک های استثنایی را تشخیص می دهند و کارکنان را به طور دقیق، مداوم و به موقع ارزیابی می کنند. اثربخشی یا تسلط شخصی به این اشاره دارد که مدیر به دنبال درک و بهره برداری از نقاط قوت شخصی است و در تلاش برای ایجاد شایستگی در زمینه های ضعف است. به طور مشابه، مدیری که این ویژگی را دارد شخصاً متعهد است و فعالانه برای بهبود مستمر خود تلاش می کند، به طور فعال یادگیری یا خودسازی را برای افزایش عملکرد دنبال می کند، فعالانه به دنبال اطلاعات جدید و بازخورد دیگران است و دیدگاه و رفتار خود را مطابق با آن تنظیم می کند. موقعیت، به طور موثر عمل می کند و حتی در شرایط استرس زا روابط خوبی را حفظ می کند. مهارت های ارائه اشاره دارد که مدیر دارای مهارت های ارائه خوبی است، خود را به شیوه ای حرفه ای نشان می دهد و اولین تصور خوب ایجاد می کند. جدای از آن، مدیر به عنوان مؤثر در ارائه ایده به دیگران چه در موقعیت های فردی و چه در موقعیت های گروهی، از ابزارهای بصری در ارائه ها استفاده مؤثر می کند، در مورد تأثیر کلام، کیفیت صوتی و اعمال غیرکلامی به دقت فکر می کند و از روش های متقاعدسازی مناسب برای متقاعد کردن دیگران استفاده می کند. پذیرش یک ایده، طرح یا فعالیت. مهارت های ارائه همچنین به این اشاره دارد که مدیر دارای مهارت های ارائه خوبی مانند دعوت به ورودی یا سؤال از دیگران، تشویق گفتگوی باز یا تبادل اطلاعات و ایده ها، گوش دادن فعالانه و پرداختن به موقعیت عاطفی اعضای مخاطب است (نگانگ، محمد و کانوکورن، ۲۰۱۵: ۲۱۲۸).

با این حال، تحقیقات گذشته نشان داد که مهارت های نرم رهبری به اندازه مهارت های سخت رهبری حیاتی هستند، به ویژه در مدیریت کارکنان برای تعالی سازمانی. در نتیجه، مهارت های نرم رهبری یکی از سبک های رهبری است که قادر به توانمندسازی معلمان و توسعه سرمایه انسانی مورد نیاز در روند جدید رهبری آموزشی امروزی است. بنابراین مدیران باید برای ارزیابی قدرت معلمان به منظور دستیابی به موفقیت در سازمان هایی که رهبری می کنند، هوشمند باشند.

علاوه بر این، مدیران مدارس باید در مدیریت همکاری و برنامه ریزی برای حرکت مدارس به سمت دستیابی به چشم انداز سازمانی و مأموریتی که تلاش شده است، ارتباط خوب، هوشمند و ماهر باشند. بنابراین، به همه مدیران مدرسه پیشنهاد می شود که مهارت های نرم رهبری را در مدیریت مدرسه خود به منظور ارتقای بهبود مدرسه تمرین کنند (نگانگ، محمد و کانوکورن، ۲۰۱۵: ۲۱۳۱).

مؤلفه توسعه حرفه ای معلمان: بر اساس این مؤلفه برای افزایش موفقیت مدرسه باید رهبر مدرسه به توسعه حرفه ای معلمان توجه کند. این یافته همسو با یافته های (گری و استرشلی، ۲۰۰۸؛ استرنکه، ۲۰۱۰) می باشد. تحقیقات نشان می دهد که توسعه حرفه ای معلمان بر پیشرفت تحصیلی و درگیری علمی دانش آموزان تاثیر دارد (کلارک^۱، ۲۰۲۴). هدف از توسعه حرفه ای کمک به کشف چگونگی یادگیری دانش آموزان و یادگیری معلمان بر اساس نظریه های مختلف است. یک مفهوم به طور گسترده پذیرفته شده این است که توسعه حرفه ای معلمان را پرورش می دهد تا پیشرفت کنند. توسعه حرفه ای به معلمان کمک می کند تا استراتژی های آموزشی خود را توسعه دهند تا در کلاس درس از آنها برای حمایت از دانش آموزان استفاده کنند. توسعه حرفه ای معلمان از طریق جوامع یادگیری باعث افزایش عملکرد تحصیلی، رفتاری و همچنین افزایش درگیری علمی دانش آموزان می شود (کلارک، ۲۰۲۴: ۱).

توسعه حرفه ای به جو آموزشی مدرسه در نحوه اجرای آموزش در کلاس کمک می کند. توسعه حرفه ای به معلمان این فرصت را می دهند که مستقیماً بر یادگیری و مشارکت دانش آموزان تأثیر بگذارند. توسعه حرفه ای این فرصت را برای معلمان فراهم می کند تا با یکدیگر راهنمایی کنند و ایده های خود را به اشتراک بگذارند و در مورد استراتژی هایی که کار می کنند نیز فکر کنند. توسعه حرفه ای دارای ویژگی های اساسی است که باعث ایجاد تغییرات در فضای آموزشی در مدرسه می شود (کلارک، ۲۰۲۴: ۳).

مؤلفه روابط اجتماعی بالا: بر اساس این مؤلفه برای افزایش موفقیت مدرسه باید مهارت های رهبری، در رهبر مدرسه وجود داشته باشد. رهبری مدرسه و اقدامات مرتبط عمدتاً در یک زمینه

^۱ - Clark

اجتماعی انجام می شود که در آن عوامل انسانی مانند نیازها و توسعه انسانی، روابط اجتماعی و انتظارات اجتماعی می توانند ماهیت، اهداف و نتایج رهبری را عمیقاً تحت تأثیر قرار دهند و شکل دهند. سنت طولانی در حوزه های رهبری اجتماعی و مدیریت سازمانی با تمرکز بر تأثیر روابط اجتماعی و نیازهای انسانی بر عملکرد سازمانی و رفتار انسانی وجود دارد. رهبری اجتماعی بیانگر نگرانی ها و ارزش ها در مورد عوامل انسانی و اجتماعی دخیل در تعاملات مدرسه است و مبتنی بر عقلانیت های اجتماعی است که بر اهمیت و ضرورت روابط اجتماعی و ابتکار انسانی برای تکمیل عمل و دستیابی به اهداف یک مکتب تأکید دارد (چنگ^۱، ۲۰۲۴: ۵).

در رهبری اجتماعی، رهبر مدرسه از اعضای مدرسه حمایت می کند، مشارکت را تقویت می کند، تعهد و رضایت کارکنان را افزایش می دهد و روابط بین فردی مثبت را تشویق می کند. وظیفه اصلی رهبری اجتماعی ایجاد شبکه های اجتماعی و حمایت برای ایجاد انگیزه در اعضا و ترویج ابتکار و هم افزایی برای اجرای برنامه عمل و دستیابی به اهداف مدرسه است. نتیجه یا اثربخشی رهبری محصول شبکه های اجتماعی موفق و همبستگی در عمل است. افزایش رضایت اجتماعی، توسعه شخصی یا کارکنان، روابط کاری و روحیه بین اعضای مدرسه نیز اغلب به عنوان پیامدهای مهم برای مؤثر و پایدار ماندن مدرسه تلقی می شود. بر اساس منطق رهبری اجتماعی، نقش آن در برنامه ریزی توسعه پایدار مدرسه، یافتن شرایط بهینه اجتماعی برای اجرای اقدام مدرسه، برآوردن نیازها و انتظارات انسانی اعضای دخیل در مدرسه و ایجاد شبکه های اجتماعی و سرمایه اجتماعی برای حمایت از فرآیند اقدام و عمل است (چنگ^۱، ۲۰۲۴: ۵).

مناسب بودن رهبری اجتماعی به ماهیت زمینه و اقدامات مدرسه بستگی دارد. هنگامی که موفقیت و پایداری یک مدرسه به شدت به عوامل انسانی و اجتماعی وابسته است و نتایج آن به طور نزدیک با انتظارات اجتماعی اعضا و ذینفعان مرتبط است یا توسط آن تعریف می شود، نقش رهبری اجتماعی ممکن است برجسته تر، قدرتمندتر و مرتبط تر در پیگیری باشد. اثربخشی و توسعه مدرسه البته اگر ماهیت و موفقیت عمل مدرسه به عوامل اجتماعی و ابتکار انسانی بستگی

^۱ - Cheng

== طراحی و اعتبار یابی مدل رهبری سطح پنج در مدارس دوره ابتدایی: یک مطالعه آمیخته... ۱۰۷

نداشته باشد، نقش رهبری اجتماعی ممکن است چندان چشمگیر نباشد. در واقع، آموزش مدرسه یک تلاش جمعی است که به شدت به انواع مختلف همکاری بین معلمان، مربیان، کارشناسان، والدین و رهبران جامعه بستگی دارد. بنابراین، نقش رهبری اجتماعی برای رهبری اعضا و ایجاد جو اجتماعی مثبت برای همه اعضا برای انجام، توسعه و همکاری خوب با یکدیگر مهم است (چنگ، ۲۰۲۴: ۵).

منابع:

- احمدی، غلامعلی، ابراهیمی، اکرم. (۱۳۹۰). شناسایی رابطه میان رهبری روسای آموزشکده های فنی استان تهران و رضایت شغلی کارکنان بر اساس الگوی رهبری تراز پنج کالینز، **رهبری و مدیریت آموزشی**، ۶(۱): ۲۷-۴۰.
- جعفری، نسرين. ميرکمالی، سيد محمد. صالح صدق پور، بهرام. (۱۳۹۲). رابطه رهبری تراز پنج و تحصيلات با رضایت شغلی با توجه به نقش واسطه ای جوسازمانی، **کنفرانس بين المللی مدیریت چالش ها و راهکارها**، شیراز، <https://civilica.com/doc/261484>. تاریخ: ۱۴۰۳/۰۱/۰۳.
- جم آسمانی، معصومه. صباغیان، زهرا. صالح صدق پور، بهرام. (۱۳۸۹). رهبری سطح پنج در روسای دانشگاه های جامع، **مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی**، ۳(۵): ۱۲۱-۱۴۶.
- خمري، زهرا. بیانی، علی اصغر. فکوری حاجی یار، حسين. صاعمی، حسن. (۱۴۰۲). طراحی الگوی ابعاد و مولفه های شایستگی مدیران دوره ابتدایی: یک مطالعه آمیخته، **مجله علوم روانشناختی**، ۲۲(۱۲۷): ۱۴۷۱-۱۷۸۳.
- داوری، علی و رضازاده، آرش. (۱۳۹۲). **مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار Smart PLS**، انتشارات جهاد دانشگاهی، تهران.
- زین آبادی، حسن رضا. عبدالحی، بیژن. عباسیان، حسین. کائیدی، زهرا. (۱۴۰۱). تاملی بر ویژگی های معلمان مبتلا به فلات شغلی: یافته های یک مرور نظامند، **فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی**، ۱۴(۱): ۵۰-۸۰.
- سلیمی، اکبر. عباس نژاد، محمد حسین. (۱۳۹۴). تدوین الگوی منابع انسانی بر اساس رهبرس سطح پنج، **نظارت و بازرسی**، ۱۰(۳۵): ۱۲۶-۱۵۹.
- سيد نقوی، مير علی. قلی پور، آرین. وجه اله و نصیری، محمد حسین. (۱۳۸۹). **رابطه رهبری سطح پنج با رفتار ضد شهروندی**، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبائی.
- شریعت نژاد، علی. سپهوند، رضا. اسماعیلی، محمودرضا. موسوی، سيد نجم الدین. (۱۳۹۷). طراحی و تعیین مدل رهبری سطح پنج در سازمان های دانش بنیان، **فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه**، ۳۱(۱): ۳-۲۶.

- صالح صدق پور، بهرام. ساکی، رضا. رضایی، امیر. (۱۳۹۰). **بررسی رابطه فرهنگ سازمانی، هوش فرهنگی و رضایت شغلی با رهبری سطح پنج**. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه شهید رجایی.
- معجونی، حسین. اردلان، محمدرضا. قنبری، سیروس. افضل‌ی، افشین. (۱۴۰۲). بررسی رابطه ی رهبری سطح پنج و رهبری توزیعی با تعالی سازمانی مدارس بواسطه توانمند سازی ساختاری و روان شناختی اساتید، **نشریه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۱۴(۲): ۶۱-۸۵.
- معجونی، حسین. اردلان، محمدرضا. قنبری، سیروس. افضل‌ی، افشین. (۱۴۰۰). بررسی رابطه ی رهبری سطح پنج و توانمند سازی ساختاری با تعالی سازمانی مدارس بواسطه و روان شناختی اساتید، **فصلنامه جامعه شناسی کاربردی**، ۳۲(۴): ۹۷-۱۱۸.
- Attride-Stirling, J. (۲۰۰۱). Thematic networks: an analytic tool for qualitative research. **Qualitative research**, ۱(۳), ۳۸۵-۴۰۵.
- Brown, J. D. (۲۰۱۰). **Good-to-great superintendents: An examination of Jim Collins' good-to-great level five leadership attributes as demonstrated by the leadership behaviors of superintendents of high-performing California public single-school districts**. unpublished Doctoral dissertation, University of LaVerne.
- Cheng, Y. C. (۲۰۲۴). A typology of multiple school leadership. **Education Sciences**, ۱۴(۱), ۷۰.
- Clark, T. H. (۲۰۲۴). **Impact of Professional Development on Primary School Teachers' Practices and Student Engagement**. Curriculum and Instruction (Ed.D) Dissertation. Georgia's Public Liberal Art university.
- Collins, J. (۲۰۰۱). **Good to great: Why some companies make the leap . . . and others don't**. New York: Harper Collins.
- DeNeal, D. A. (۲۰۱۹). **Level ۵ leadership and pastoral effectiveness: A study of lead pastors' level ۵ leadership score to church growth indicators**. unpublished Doctoral dissertation, Johnson University
- Garengo, P., & Betto, F. (۲۰۲۴). The role of rganizational culture and leadership style in performance measurement and management: a longitudinal case study. **Production Planning & Control**, ۳۵(۲), ۱۵۱-۱۶۹.

- Gray, S. & Streshly, W. (۲۰۰۸). **From good schools to great schools: what their principals do well.** Thousand Oaks, CA: Corwin press.
- Hayes, K. N., Preminger, L., & Bae, C. L. (۲۰۲۴). Why does teacher learning vary in professional? development? Accounting for organizational conditions. **Professional development in education**, ۵۰(۱), ۱۰۸-۱۲۸.
- Itoya, J., & Igbokwe, I. C. (۲۰۲۰). Level ۵ & charismatic leadership styles and employee's performance. **European Journal of Social Sciences Studies**, ۵(۴).
- London, M., Volmer, J., Zyberaj, J., & Kluger, A. N. (۲۰۲۳). Attachment style and quality listening: Keys to meaningful feedback and stronger leader-member connections. **Organizational Dynamics**, ۱۰۰۹۷۷.
- Ngang, T. K., Mohamed, S. H., & Kanokorn, S. (۲۰۱۵). Soft skills of leaders and school improvement in high performing schools. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, ۱۹۱, ۲۱۲۷-۲۱۳۱.
- Northouse, P. G. (۲۰۲۱). **Leadership: Theory and practice.** Sage publications.
- Pizzolitto, E., Verna, I., & Venditti, M. (۲۰۲۳). Authoritarian leadership styles and performance: a systematic literature review and research agenda, **Management review quarterly**, ۷۳(۲), ۸۴۱-۸۷۱.
- Reid III, W. A., Bud West, G. R., Winston, B. E., & Wood, J. A. (۲۰۱۴). An instrument to measure level ۵ leadership. **Journal of leadership studies**, ۸(۱), ۱۷-۳۲.
- Sarfraz, R., Rathore, K., Ali, K., Khan, M. A., & Zubair, S. S. (۲۰۲۲). How level ۵ leadership escalates organizational citizenship behaviour in telecom sector of Pakistan? Exploring mediatory role of organizational dissent, **PloS one**, ۱۷(۱۰), e۰۲۷۶۶۲۲.
- Searcey, C. J., Snodgrass, J. T., & Copple II, W. B. (۲۰۱۰). Good to great: Do award winning schools meet successful school criteria? **unpublished Doctoral dissertation, Saint Louis University.**

- Sternke, J. A. (۲۰۱۱). **Good to great**: A case study of the leadership traits and behaviors of school superintendents in exemplary school districts. Cardinal Stritch University.
- Stogdill, R. M. (۱۹۷۴). **Handbook of leadership**: A survey of the literature. New York: Free Press.
- Strobl, A., Niedermair, J., Matzler, K., & Mussner, T. (۲۰۱۹). Triggering subordinate innovation behavior: the influence of leader's dark personality traits and levels leadership behavior, **International journal of innovation management**, ۲۳(۰۵), ۱۹۵۰۰۴۵
- Ulrich, D., Zenger, J. H., & Smallwood, W. N. (۱۹۹۹). **Results-based leadership**. Boston: Harvard Business School Press
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (۲۰۰۹). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. **MIS quarterly**, ۱۷۷-۱۹۵.
- Zadavec, S. (۲۰۱۶). Reward school leadership: **building a good-to-great cycle of excellence**. Southern new Hampshire university.

الگوی نوآوری مالی در شرکت های فعال در بازار سرمایه مبتنی بر رویکرد زمینه بنیان

نفیسه موسوی نیا^۱

رسول عبدی^۲

نادر رضایی^۳

عسگر پاک مرام^۴

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۷/۲۳ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۱۰/۱۹)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

نوآوری، عملکرد مالی شرکت را تحت تأثیر قرار می دهد. پیش از تحقق نوآوری، این عملکرد مالی بر پایه برخی الگوها بنانهاده شده که این شیوه پس از تحقق نوآوری می بایست تغییر کند. با توجه به این حقیقت که در هر فعالیت تجاری، نوآوری گنجانده شده واکنشهایی را در بازار ایجاد میکند، مؤلفان به بکارگیری اقداماتی معطوف هستند که ارتباط موقعیت بازار را به منظور بررسی تأثیر نوآوری مورد استفاده قرار میدهد. در حال حاضر شرایط علی، مداخله گر و زمینه ای،

۱- گروه حسابداری، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

۲- گروه حسابداری، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران (نویسنده مسئول) abdi5v@iau.ac.ir

۳- گروه حسابداری، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

۴- گروه حسابداری، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

راهبردها و پیامدهای نوآوری مالی موردبررسی و کنکاش نگرفته است. بنابراین در این پژوهش تلاش شده است تا الگوی نوآوری مالی شرکت ها به روش نظریه پردازی زمینه بنیان طراحی گردد. این پژوهش، از نوع کیفی و اکتشافی است. این پژوهش به وسیله مصاحبه با افراد خبره در حوزه مبانی نظری نوآوری مالی و حوزه بازار سرمایه اجرا شده و با انجام ۱۶ مصاحبه در سال ۱۳۹۹ به روش نمونه گیری گلوله برفی، به اشباع رسیده است. نتایج پژوهش نشان داد که توسعه مالی، نقدینه سازی، انتقال خطر قیمت، ابزارها و فرآیندهای آربیتراژ، ابزارهای مدیریت ریسک و ابزارهای بازگشا به عنوان عوامل علی، پوشش ریسک، تأمین مالی مبتنی بر کالا و کشف قیمت نیز عوامل مداخله ای، رشد تولید ناخالص داخلی سرانه، تغییر در مقررات و دستورالعمل ها، وجود فضای تشویقی، فرهنگ سازمانی خلاق، ساختار سازمانی خلاق، محیط خلاق و سیستم مدیریت دانش به عنوان شرایط زمینه ای، بهره گیری از ابزارهای مالی اسلامی و توانایی مدیریت به عنوان عوامل راهبردی و در نهایت الگوی منسجم نشان داد نوآوری مالی شرکت ها پیامدهایی از قبیل اعتماد اجتماعی، بهبود توانمندی های همکاری و بهبود عملکرد و اثربخشی مالی را در پی دارد. نتایج این تحقیق می تواند به مدیران و تصمیم گیرندگان کمک کند تا با درک بهتر از عوامل مؤثر بر نوآوری مالی، استراتژی های مناسبی را برای بهبود عملکرد مالی و افزایش رقابت پذیری در بازار سرمایه اتخاذ نمایند. در نهایت، این مطالعه به غنای ادبیات مربوط به نوآوری مالی و ارائه راهکارهای عملی در این زمینه کمک خواهد کرد.

واژگان کلیدی: نوآوری، نوآوری مالی، بازار سرمایه، نظریه زمینه بنیان.

مقدمه

امروزه با کوتاه تر شدن چرخه عمر کالاها و فناوری به کار گرفته شده در آنها مقوله نوآوری اهمیت روزافزونی در تجارت پیدا کرده است. به طوری که نوآوری به عنوان کلید اصلی رشد اقتصادی در بلندمدت و زیرساخت اولیه برای رقابت در بازارهای جهانی تلقی می شود (میزنر و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین مدیران باید برای برنامه ریزی و عملیات سازمانی که در پیش رودارند، همواره خلاق و نوآور باشند؛ زیرا سازمان با محیط پیرامون خود در تعامل است و تأثیرات فراوانی از محیط می پذیرد. محیط می تواند سازمان ها را با چالش ها و تهدیدات جدی مواجه

سازد؛ به همین دلیل سازمان‌ها، همواره در فرایند برنامه‌ریزی برای رسیدن به اهداف مطلوب نباید ایستا باشند، بلکه با پویایی می‌توانند به‌طور فعال با محیط خود به تعامل پرداخته و از این طریق، حیات سازمان ادامه یابد (رفوگرزاده، ۱۳۹۷). نظام نوآوری به‌عنوان یک‌خرده نظام اجتماعی در بستر جامعه با سایر خرده نظام‌های اجتماعی، برای تحقق کارکرد خویش در ارتباط است. یکی از نیازهای اساسی برای تأمین کارکردهای توسعه، انتشار و کاربرد نوآوری، دسترسی به‌اندازه، به‌موقع و کافی به منابع و خدمات مالی موردنیاز است که باعث می‌شود فعالیت‌های نوآورانه در بستر جامعه، بتوانند نقش خود را هرچه بهتر ایفا کنند. اهمیت منابع مالی لازم برای نوآوری به‌اندازه‌ای است که شومپتر، نقش مهمی برای آن در پویایی نظام سرمایه‌داری قائل است. تعریف پایه‌ای شومپتر از سرمایه‌داری، شکلی از اقتصاد با مالکیت خصوصی است که در آن نوآوری با منابع بدهی محور انجام می‌شود (ابوجعفری و همکاران، ۱۳۹۳). علیرغم اینکه نوآوری مالی به معنی ابداع و کاربردی کردن ابزاری جدید است که رافع نیازهای تأمین مالی، سرمایه‌گذاری یا پوشش ریسک شرکت‌ها باشد ولی در ایران، نوآوری مالی در بازارهای پول و سرمایه در اغلب موارد تقلیدی از الگوی طراحی ابزارهای نوین مالی صورت گرفته در سی یا چهل سال اخیر در کشورهای توسعه‌یافته یا نوظهور بدون توجه به نیازهای واقعی اقتصادی کشور، شرکت‌ها و بازارهای مالی بوده است، این در حالی است که ابداع ابزارهای مالی در بازارهای توسعه‌یافته در پی وقوع برخی نیازهای مالی، برخی موانع موجود بر سر راه شرکت‌ها، مسائل اطلاعاتی و کاهش مخاطرات اخلاقی و نیز ترتیبات خاص تأمین مالی شرکتی بوده است که ابزار موردنظر هم برای رفع آن‌ها ایجاد شده است. اما در ایران محدود ابزارهایی را می‌توان احصاء نمود که با این رویکرد رفع نیازهای واقعی پا در عرصه بازارهای مالی نهاده باشند و در اکثر موارد پس از شناسایی درخور نیاز بودن یک ابزار مالی در بازار مالی جهانی یا بازارهای مالی اسلامی، ابزار مالی موردنظر پس از رفع تعارض فقهی در کمیته‌های فقهی و شریعت، گام در عرصه بازار مالی ایران نهاده است. از سوی دیگر، زمانی می‌توان ادعا نمود که نظام مالی اسلامی در کشور وجود دارد که این نظام مالی اسلامی بتواند به اشاعه ابزارهای مالی نوین اسلامی به‌طور پیوسته بپردازد و برای حل مسائل و رفع نیازهای جاری مسلمین در هر زمان راهکار ارائه دهد و همین‌طور نظام مالی اسلامی بایستی بتواند ابزارهای نوین مالی مربوط به خود را در دنیای اسلام گسترش دهد

(بیات، ۱۳۹۵). این پژوهش در پی پاسخ به این سؤال است که چه الگویی برای نوآوری مالی شرکت های فعال در بازار سرمایه مناسب است؟ به منظور پاسخ به این سؤال، از رویکرد زمینه بنیان استفاده می شود. در حقیقت مطالعه حاضر مفهوم جدیدی از نوآوری مالی را معرفی می کند. از این رو، انتظار می رود نتایج پژوهش حاضر بتواند به مدیران شرکت ها، تحلیل گران مالی، سرمایه گذاران و سایر ذی نفعان در درک بهتر نوآوری مالی و عوامل مؤثر بر آن کمک کرده و آن ها را در اتخاذ تصمیم ها کمک نماید.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

دنیای رقابتی امروزی، به تمامی شرکت هایی که اهداف خود را بر مبنای حضور در بازارهای بزرگ داخلی و البته جهان قرار داده اند این نکته را گوشزد می کند که به منظور جلب توجه سرمایه گذاران در بازارهای مالی، به کسب سود بیشتر از طرق مختلف از جمله، کاهش بهای تمام شده، افزایش کیفیت و به دنبال آن افزایش فروش روی آورند. در این میان، تعدادی از شرکت ها نیز سعی می کنند با ارائه اطلاعات گمراه کننده و غیر واقعی تصویر مطلوبی از شرکت نشان داده و خود را در سطح رقابت برای جذب سرمایه گذاران حفظ کنند. ایجاد ارزش در شرکت ها یکی از مهم ترین وظایف مدیران محسوب می شود. جهت نشان دادن میزان موفقیت مدیران در ایجاد و افزایش ارزش از معیارهای ارزیابی عملکرد استفاده می شود (خواجوی و همکاران، ۱۳۹۴).

مفهوم نوآوری توجهات زیادی را در فن آوری اطلاعات و تحقیقات بازاریابی جلب کرده است. مشتریانی که در خریده های سنتی مشکل دارند با سرعت بیشتری به سمت نوآوری های خرید آنلاین می روند. نوآوری آنلاین بیشتر در مورد تغییر سبک سنتی به سمت خرید آنلاین استفاده می شود. در نحوه خرید آنلاین که دارای نوآوری های تکنولوژیکی وجود دارد وسعت و دامنه ارائه کالا گسترده تر است. نوآوری آنلاین بیشتر در مورد تغییر سبک سنتی به سمت خرید آنلاین استفاده می شود. در نحوه خرید آنلاین که دارای نوآوری های تکنولوژیکی وجود دارد وسعت و دامنه ارائه کالا گسترده تر است (سینها و کیم، ۲۰۱۲). نوآوری در تکنولوژی، نقش کلیدی در فراهم آوردن شرایط بهتر زندگی برای بسیاری از مردم بازی کرده است، به طور معمول این نوآوری ها با دغدغه های اجتماعی با توجه به مسائل محیط زیستی و یا کمبود منابع

(کشش تقاضا) شروع می‌شود. مهم‌ترین تفاوت دنیای امروز با دیروز سرعت تحولات تکنولوژیک عنوان شده است (هاشمی، ۱۳۹۶).

در ادبیات مالی، نوآوری‌های مالی را می‌توان در دودسته کلی نوآوری‌های فرایندی و نوآوری‌های محصولی تفکیک نمود. نوآوری در فرایند قویاً توسط تکنولوژی‌های جدید ایجاد می‌شود و نقش حیاتی را در ایجاد مزیت رقابتی بین مؤسسات مالی ایفا می‌کند. در صنعت بازار اوراق بهادار معاملات با دسترسی مستقیم ۱ مهم‌ترین نوآوری مالی با منشأ تکنولوژیکی در طی ۲۰ سال اخیر محسوب می‌شود. دات منجر به دسترسی مستقیم سرمایه‌گذاران به بورس‌ها، ارسال سفارش و دسترسی به اطلاعات به‌صورت زمان واقعی شده است. سیستم‌های معاملاتی الکترونیکی و سامانه‌های معاملاتی چندجانبه در این حوزه هزینه‌های معاملاتی را به ۱۰ درصد هزینه‌های معاملاتی در بورس‌ها تقلیل داده‌اند (ویرال و ژائوکسیا، ۲۰۱۷).

نوآوری‌ها اغلب به این دلیل به وجود می‌آیند که به چالش‌های سازمانی یا تکنولوژیک پاسخ دهند. بنابراین نوآوری ابتدا در شرکت‌هایی به وجود می‌آید که برای پاسخ به این چالش‌ها تحت فشار شدیدتری قرار دارند. از این دیدگاه یک‌راه کمک به شرکت‌های صنعتی کوچک برای رسیدن به پایداری در شرایط بحران اقتصادی، تدوین سیاست‌های حمایتگر از نوآوری می‌باشد. اولین گام در تدوین سیاست‌های مناسب برای حمایت از نوآوری در مؤسسات اقتصادی کوچک و متوسط، بررسی عواملی که بر تلاش‌های نوآورانه شرکت‌ها اثر می‌گذارند و همچنین بررسی چگونگی تأثیر این عوامل می‌باشد. پیشرفت تکنولوژیک یک فاکتور تعیین‌کننده در تکامل جوامع انسانی بوده و ارتقای سطح تکنولوژی ریشه توسعه در هر کشوری می‌باشد. پیشرفت تکنولوژیک از طریق نوآوری تکنولوژیکی، مؤسسات اقتصادی را قادر به کسب یا افزایش مهارت‌های رقابتی می‌سازد. این امر که آیا مؤسسات اقتصادی در فناوری‌های خود نوآوری دارند یا خیر و اینکه تا چه حدی نوآوری دارند به عوامل متنوعی وابسته است (سلطانی و حسینی، ۱۳۸۹).

عملکرد مالی کسب شده را می توان به شیوه های گوناگون موردبررسی قرارداد. برای مثال درآمدها را به عنوان یکی از موارد ایجادکننده ارزش شرکت مورد استفاده قرار دهیم؛ بنابراین با توجه به این حقیقت که نوآوری می تواند منجر به افزایش درآمدها و کاهش در هزینه ها شود، اندازه گیری عملکرد مالی باید در ارتباط با سود اجرایی باشد؛ اما از سوی دیگر، سود ممکن است که به طور جدی تحت تأثیر شیوه های حسابرسی کاربردی باشد. برای مثال شیوه کاهش ارزش، شیوه تصویب سازگاری های حسابرسی و حتی فروش دارایی های ثابت محسوس. اگر این موارد از سود اجرایی حذف گردد، نتیجه اساساً نقدینگی از فعالیت های اجرایی را ارائه می دهد. هنگامی که عملکرد نهاد کسب و کار در جهت کمی سازی اثر نوآوری بررسی می شود مؤلفان متغیر نقدینگی را از فعالیت های اجرایی برمی گزینند (علی اکبری رسا و عدالت حقی، ۱۳۹۲).

امروزه تغییرات در صنایع غیرقابل پیش بینی است. سرعت، کارایی، انعطاف پذیری و اعتماد، فاکتورهای اساسی هستند که نه تنها برای موفقیت بلکه برای حیات این گونه سازمان ها الزامی اند. شرکت های خصوصی به دنبال ارائه خدمات جدید و راه حل های نو با هزینه اندک در جهت رفع نیاز مشتریان هستند و همین امر آن ها را در جهت انجام فعالیت های نوآورانه هدایت می کند که باعث جذب مشتریان جدید در بین سایر رقبای خود می شود. زمانی که مشتریان از سازمانی به سازمان دیگر در حرکت است، علم و تجربه آن ها نیز با خودشان در جریان است و این موجب گسترش تنوع ذهنی بین سازمان های مختلف می شود. این موارد عامل مهمی برای حرکت سازمان ها از نوآوری بسته به سوی نوآوری باز به معنی جمع آوری ایده های جدید از منابع خارج سازمان و مدیریت بر جریان آن است به گونه ای که منجر به پیشرفت سازمان شود (بالاسمیر و همکاران، ۲۰۱۷).

عدم آگاهی شرکت ها نسبت به نوآوری مالی و تکنولوژیکی و عدم شناخت آن ها نسبت به عملکرد مالی خود و روش های تأمین مالی و نداشتن معیاری برای سنجش آن، موجب شکست و عدم موفقیت آن ها در ورود به بازار شده است. در حال حاضر در کشور شاهد شکل گیری انواع و اقسام کسب و کارهایی هستیم که به دلیل اینکه اداره آن ها بر بستر شیوه های قدیمی است، روزه روز در حال افزایش هستند، اما متأسفانه این تجارت ها پس از مدت کوتاهی به دلیل عدم رعایت استانداردهای ابتدایی و پایه ای، به سرعت شکست خورده و از بین می روند (هاشمی، ۱۳۹۶).

علی‌رغم اینکه نوآوری مالی به معنی ابداع و کاربردی کردن ابزاری جدید است که رافع نیازهای تأمین مالی، سرمایه‌گذاری یا پوشش ریسک شرکت‌ها باشد ولی در ایران، نوآوری مالی در بازارهای پول و سرمایه در اغلب موارد برداشتی از الگوی طراحی ابزارهای نوین مالی صورت گرفته در ۳۰ تا ۴۰ سال اخیر در کشورهای توسعه‌یافته یا نوظهور بدون توجه به نیازهای واقعی اقتصادی کشور، شرکت‌ها و بازارهای مالی بوده است، این در حالی است که ابداع ابزارهای مالی در بازارهای توسعه‌یافته در پی وقوع برخی نیازهای مالی، برخی موانع موجود بر سر راه شرکت‌ها، اقتصاد اطلاعات و کاهش مخاطرات اخلاقی و نیز ترتیبات خاص تأمین مالی شرکتی بوده است که ابزار موردنظر هم برای رفع آن‌ها ایجاد شده است. اما در ایران محدود ابزاری را می‌توان احصا نمود که با این رویکرد رفع نیازهای واقعی پا در عرصه بازارهای مالی نهاده باشند و در اکثر موارد پس از شناسایی و درخور نیاز بودن یک ابزار مالی در بازار مالی جهانی یا بازارهای مالی اسلامی، ابزار مالی موردنظر پس از رفع تعارض فقهی در کمیته‌های فقهی و شریعت، گام در عرصه بازار مالی ایران نهاده است (بیات و همکاران، ۱۳۹۷).

مفهوم کیفیت نوآوری با مفهوم عملکرد نوآوری جمع شده است و به این نکته اشاره دارد که هر حوزه در درون یک سازمان، چگونگی ایجاد یک محصول، فرآیند یا نوآوری در خدمات را با پتانسیل موجود و روند شکل‌گیری نتایج مقایسه می‌نماید. درحالی‌که نوآوری ارتباط محکمی میان نو بودن و خلاقیت با مفاهیم کیفیت از جمله استاندارد ایجاد می‌کند، به دامنه تغییرات اندک و رویه‌های نظام‌مند پایبند است. با توجه به محصول یا خدمت، کیفیت نوآوری می‌تواند از طریق متغیرهایی مثل مقدار، اثربخشی، ویژگی‌ها، قابلیت اطمینان، زمان‌بندی، هزینه‌ها، پیچیدگی، درجه نوآوری، ارزش برای مشتری و بسیاری دیگر از این مفاهیم تعریف شود. اگرچه کیفیت نوآوری یکی از مهم‌ترین عوامل شرکت‌ها برای به‌کارگیری راهبردی نوآوری برای رقابت در بازار است، اما تعیین آن به دلیل افزایش پیچیدگی، مشکلات ناشی از شناسایی عوامل تشکیل‌دهنده و نیاز به ادغام مقایسه‌ها، با چالش‌هایی روبروست (شائی و همکاران، ۱۳۹۱).

نوآوری به‌عنوان یک توانمند ساز قوی برای سازمان شناخته می‌شود که به ایجاد ارزش و حفظ مزیت رقابتی در محیط با پیچیدگی فزاینده و به‌سرعت در حال تغییر، منجر می‌شود. درواقع نوآوری نه تنها می‌تواند استفاده بهینه از منابع موجود، بهره‌وری و ارزش بالقوه سازمان را بهبود

بخشیده، بلکه می تواند موجب کسب دارایی های ناملموس در سازمان شود. شرکت های نوآور، با پاسخگویی به نیاز مشتریان و بهبود قابلیت های جدیدی که اجازه می دهد به عملکرد برتر یا سودآورتری دست یابند، موفق تر خواهند بود. نوآوری در دستیابی به بهره وری عملیاتی همچنین افزایش کیفیت خدمات، بسیار مهم و حیاتی است. به عبارت دیگر نوآوری به عنوان یک نیروی مهم در جهت توسعه شرکت ها و بهبود عملکردشان محسوب می شود. توان نوآوری مهم ترین مشخصه تعیین کننده عملکرد است (شائمی و همکاران، ۱۳۹۱). نوآوری مالی که عمل خلق و سپس مشهور کردن ابزارهای مالی جدید و نیز فناوری ها، در ادبیات مالی به عنوان نمادها و بازارهای مالی جدید است کانالی برای توسعه نظام مالی معرفی شده است. بسیاری از پژوهشگران برجسته اهمیت خدمات جدید را در عرصه مالی پررنگ کرده اند. در حقیقت ابداع های مالی، بنگاه ها را به افزایش سرمایه بیشتر و با هزینه کمتر قادر می سازند. عملکرد نظام مالی هزینه های منابع حقیقی مانند نیروی کار، مواد اولیه و سرمایه به کار گرفته شده به وسیله واسطه های مالی و تسهیل کننده های مالی را در برمی گیرد. بسیاری از این منابع صرف جمع آوری اطلاعات و تحلیل آن ها می شود که شرکت کنندگان در بازارهای مالی برای مقابله با اطلاعات نامتقارن به کار گرفته اند. افزون بر آن وجود نا اطمینانی درباره آینده، ریسک هایی را پدید می آورد که برای افراد ریسک گریز، هزینه است؛ در نتیجه، نوآوری مالی چیز جدیدی ارائه می کند که هزینه ها و ریسک را کاهش می دهد یا محصول و ابزار اصلاح شده ای عرضه می کند که بهتر درخواست های شرکت کنندگان را برآورده می سازد. می توان نوآوری مالی را کوششی برای کاهش ریسک با فروش منبع آن دانست؛ به صورتی که یک سبد دارایی را با انتقال دارایی های ریسکی به دارایی بدون ریسک تعدیل و با ادغام هم زمان و تقسیم ریسک ها متنوع سازی می کند، حال آنکه ریسک ها را حذف نمی کند بلکه آن را توزیع کرده و ریسک را با خرید ضمانت در برابر ضرر و زیان ها کاهش داده، سودهای اقتصادی مالکیت را حفظ می کند و نا اطمینانی زیان های ممکن را از بین می برد (ابوترابی و همکاران، ۱۳۹۳).

پیشینه تجربی

السید و الزاین (۲۰۱۹) در مطالعه خود نشان دادند که استفاده از استراتژی پیش بینی ریسک به افزایش کارایی عملکرد مالی بانک ها کمک می کند و همچنین مشخص شده است که استفاده از

قراردادهای گزینه‌ها به افزایش بهره‌وری در عملکرد مالی بانک‌ها کمک می‌کند. این مطالعه توصیه می‌کند که علاوه برافزایش آگاهی از مفهوم نوآوری مالی و مزایای چندگانه آن از طریق برگزاری درس گروهی‌ها، درس گروهی‌ها و دوره‌های آموزشی، به تشویق بانک‌ها در استفاده از ابزارهای نوآورانه مالی ارائه‌شده توسط مهندسی مالی پردازد. پوپا و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه خود به بررسی ادبیات تجربی مربوط به ارزیابی تأثیر سوابق سازمانی و جو نوآوری در نوآوری باز و همچنین تأثیر پیامدهای آن بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط پرداختند. نتایج نشان داد که عوامل سازمانی مانند شیوه‌های مبتنی بر تعهد منابع انسانی بر جو نوآوری تأثیر مثبتی دارد و جو نوآوری به‌روشنای نوآوری (فرایند درون به برون و برون به درون) کمک می‌کند.

عبدالحسین (۱۳۹۸) در مطالعه خود به بررسی استفاده از ابزارهای مالی اسلامی در اوراق بهادار عراق پرداخته است. این پژوهش در خلال دستیابی به نتایج مهم، دلیل اصلی عدم رشد و توسعه ابزارهای مالی اسلامی در عراق را عدم وجود بازار مالی اسلامی و نبود یک فضای قانونی برای تشویق صدور ابزارهای مالی اسلامی در این کشور می‌داند. در این تحقیق نیاز به یک بازار مالی اسلامی در عراق که به موازات بازار اوراق بهادار باشد و کلیه بانک‌ها و مؤسسات مالی اسلامی را شامل شده و لزوم صدور قانون حاکم بر معامله با ابزارهای مالی اسلامی و فراهم آوردن حمایت از مشتریان آن، و لزوم گسترش کار ابزارهای مالی اسلامی و تنوع‌بخشی را خاطر نشان می‌سازد. دموری و جاویدان (۱۳۹۸) در مطالعه خود به بررسی و اولویت‌بندی ابزارهای تأمین مالی اسلامی با رویکرد ویکور فازی پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که اولویت تأمین مالی از طریق اوراق بهادار اسلامی به ترتیب اوراق اسناد خزانه، اوراق استصناع، اوراق اجاره و اوراق سلف است. مرادنوری (۱۳۹۸) به بررسی و مقایسه مدل‌های قیمت‌گذاری دارایی‌های سرمایه‌ای مرسوم، مدل قیمت‌گذاری دارایی‌های سرمایه‌ای با بتای صفر و مدل قیمت‌گذاری دارایی‌های سرمایه‌ای با نرخ بهره صفر برای صکوک پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داده است که مدل قیمت‌گذاری دارایی‌های سرمایه‌ای با بتای صفر در مقایسه با سایر مدل‌ها از اولویت بیشتری برخوردار است.

در راستای دستیابی به هدف اصلی پژوهش که به دنبال اثبات یا رد ادعای خاصی نبوده و صرفاً در پی طراحی الگوی نوآوری مالی شرکت ها است، طرح فرضیه برای پژوهش حاضر ضرورتی ندارد و اهم تلاش، صرف پاسخگویی به پرسش های پژوهش می شود. بر اساس این، پرسش های فرعی پژوهش به شرح زیر طرح می شوند:

پرسش اول: شرایط علی، مداخله گر و زمینه ای شناسایی نوآوری مالی چیست؟

پرسش دوم: راهبردهای شناسایی نوآوری مالی چیست؟

پرسش سوم: پیامدهای شناسایی نوآوری مالی چیست؟

روش شناسی

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کیفی است. همچنین از منظر بعد زمانی، مقطعی و از منظر هدف، از نوع اکتشافی می باشد. تحقیق حاضر از نظر موضوعی در حوزه شناسایی نوآوری مالی قرار دارد و با توجه به ترکیب روش های تحقیق کیفی در این پژوهش، در مرحله اول از رویکرد زمینه بنیان استفاده شده است. این پژوهش از نوع استقرایی ۱ و اکتشافی ۲ است و با روش تئوری داده بنیاد ۳ انجام می شود. با توجه به هدف تحقیق، داده ها از طریق مصاحبه ساختار نیافته و با رویکردی اکتشافی گردآوری شده است. در پژوهش حاضر مبنای ارائه الگوی شناسایی نوآوری مالی مصاحبه از خبرگان حرفه های مورد اشاره بر طبق نوعی از پژوهش کیفی به نام نظریه پردازی زمینه بنیان و الگوی جامع حاصل از آن می باشد.

در این پژوهش، بخش اول (داده ها)، از منابع مختلفی مانند مصاحبه، مشاهده و مشارکت گردآوری می شود که داده ها با مصاحبه جمع آوری شده اند. همچنین در روش پژوهش کیفی، بخش دوم شامل روش های تحلیلی و تعبیر و تفسیری است که برای رسیدن به یافته ها یا نظریه ها به کار می رود. این روش ها شامل شیوه های مفهوم پردازی از داده ها است که به "کدگذاری"

۱- Inductive

۲- Exploratory

۳- Grounded Theory

مرسوم است. در این پژوهش نیز از روش‌های کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شده است. بخش سوم روش پژوهش کیفی، عبارت است از گزارش‌های نوشته شده یا ترسیم نمودارها و شکل‌ها با ارائه شفاهی که در این پژوهش از روش نموداری استفاده شده است. همچنین در این پژوهش از منظر نتیجه اجرا از نوع بنیادی است که باهدف کشف ماهیت پدیده‌ها انجام می‌شود. از منظر منطق اجرا (یا نوع استدلال) از نوع استقرایی است؛ زیرا در این پژوهش مصاحبه‌شوندگان با توجه به تجربه‌های خود درباره نتایج پدیده‌ها توضیحات خود را ارائه می‌کنند.

در این پژوهش از گروه‌های کانونی قبل از انجام پژوهش، مصاحبه‌های زمینه‌ای صورت می‌پذیرد. برای این منظور از تعدادی متخصصین مالی و خبرگان مصاحبه به‌عمل‌آمده و پیش‌های به‌دست‌آمده حاصل این مصاحبه اولیه به‌منظور توسعه و بهبود رهنمود مصاحبه، استفاده می‌گردد. بعد از انجام مصاحبه گروه‌های کانونی، رهنمود مصاحبه تهیه گردیده تا نسبت به دستیابی: الف) یکنواختی و پوشش پرسش‌های پژوهش (موضوعات موردپژوهش)، ب) کاهش سوگیری‌های محقق نسبت به مسائل از پیش پنداشته و ج) طرح پرسش‌های کلیدی به‌منظور کاویدن تجارب مشارکت‌کنندگان، اطمینان حاصل گردد.

شایان‌ذکر است رهنمود مصاحبه در اختیار چند تن از صاحب‌نظران دانشگاهی و حرفه قرار گرفته و نظرات ایشان اخذ و اصلاحات نهایی به وجود خواهد آمد. مصاحبه‌ها نیمه ساختاریافته و در اغلب موارد مصاحبه‌شونده برای پاسخ‌های باز و مستقل ترغیب می‌گردد. در مصاحبه نیمه ساختاریافته سؤال‌ها از قبل طراحی و هدف کسب اطلاعات عمیق از مصاحبه‌شونده هست و در هر پاسخ ممکن است با سؤال‌های دیگر موردبررسی بیشتر قرار گیرد. هدف پژوهش حاضر این است که عوامل مؤثر بر نوآوری مالی از دیدگاه گروه‌های مختلف که چهار گروه عمده درگیر با موضوع پژوهش که شامل: حسابداران رسمی و مدیران مؤسسات حسابرسی، مدیران نهادهای نظارتی و قانون‌گذار در بازار سرمایه، خبرگان مالی و اعضای هیئت‌علمی دانشگاه بر اساس تئوری زمینه بنیان‌شناسی شود. این چهار گروه عمده بر اساس زنجیره تأمین نوآوری مالی انتخاب‌شده‌اند. درواقع زنجیره تأمین نوآوری مالی به افراد و فرایندهایی اشاره دارد که در نوآوری مالی شرکت‌ها می‌توانند نقش داشته باشند. در این زنجیره همه اجزا باید دارای ارتباطی نزدیک

باشند تا به فزونی نوآوری مالی و درنهایت به تقویت عملکرد مالی شرکت ها بیانجامد. درواقع در پژوهش حاضر مبنای ارائه الگوی عوامل مؤثر بر نوآوری مالی مصاحبه از خبرگان حرفه های مورد اشاره بر طبق نوعی از پژوهش کیفی به نام نظریه پردازی زمینه بنیان و مدل جامع حاصل از آن می باشد.

یافته های پژوهش

اجرای نظریه پردازی زمینه بنیان به طور کلی در دو گام اساسی به شرح زیر انجام می شود:

گام اول- گردآوری داده ها: داده های اولیه این پژوهش از منبع مصاحبه ساختاریافته با خبرگان و با رویکرد اکتشافی با استفاده از ۳ سؤال کلی و باز به شرح زیر جمع آوری شده است:

چه عواملی بر نوآوری مالی شرکت ها مؤثرند؟ این عوامل می تواند مربوط به محیط درون شرکت و محیط بیرون از شرکت باشد (شرایط علی، مداخله گر و زمینه ای).

شرکت ها برای نوآوری مالی چه اقداماتی را باید انجام دهند؟ (راهنماها)

نوآوری مالی چه تأثیری بر عملکرد شرکت ها دارد؟ (پیامدها)

گام دوم- کدگذاری متن و نظریه پردازی: فرایند کدگذاری شامل سه سطح است: کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی که در ادامه توضیح داده می شود:

کدگذاری باز: طی کدگذاری باز، داده ها به بخش مجزا خرد می شوند و برای به دست آوردن مشابهت ها و تفاوت هایشان بررسی می شوند. سپس این مفاهیم بر اساس مشابهت هایشان طبقه بندی می شوند که به این کار مقوله پردازی گفته می شود که مقوله، مفهومی است و از سایر مفاهیم انتزاعی تر است و بنای نظریه از آن ها تشکیل می شود. به طور خلاصه، نتیجه کدگذاری باز مجموعه ای از مقوله های مفهومی ایجاد شده از داده ها است.

کدگذاری محوری: در کدگذاری محوری بین مقوله های اساسی که در کدگذاری باز گسترش یافته اند، در سطح ویژگی ها و ابعاد، ارتباطات درونی برقرار می شود. در پایان این مرحله، مقوله ها برحسب شرایط به شرط علی، شرایط مداخله گر، شرایط زمینه ای، راهنماها و پیامدها تقسیم می شوند. مقوله اصلی در این پژوهش نوآوری مالی است.

کدگذاری انتخابی و خلق نظریه: در این پژوهش مدل ایجاد شده با استفاده از نمودار و روایت ارائه می شود.

نمونه‌ها در نظریه‌پردازی زمینه بنیان، عموماً به صورت هدفمند و به روش گلوله برفی انتخاب می‌شوند. نمونه‌گیری گلوله برفی یا زنجیره‌ای، یعنی انتخاب شرکت کنندگانی که به نحوی با یکدیگر پیوند دارند و پژوهشگر را به دیگر افراد همان جامع راهنمایی می‌کنند. به بیان دیگر، در مصاحبه، ابتدا تعدادی از اشخاص صاحب نظر و دارای تحصیلات و تجربه کافی مرتبط با موضوع پژوهش انتخاب شدند و در پایان مصاحبه از آن‌ها خواسته شد سایر افراد مطلع و صاحب نظر در خصوص موضوع پژوهش را معرفی کنند. بر اساس این، تعداد ۱۶ مصاحبه انجام شدند و نمونه‌گیری به اشباع نظری رسید و مصاحبه جدیدی صورت نگرفت. منظور از اشباع نظری، یعنی با انجام آخرین مصاحبه هیچ مفهوم و مقوله جدیدی شکل نگیرد و مصاحبه‌های انجام شده برای شروع تحلیل آماری کفایت می‌کند. میانگین مدت زمان مصاحبه برای طراحی الگوی نوآوری مالی، حدوداً ۱۴ دقیقه است. برای سنجش روایی و پایایی پژوهش، قبل از شروع مصاحبه‌ها، پس از مصاحبه با ۵ نفر از خبرگان دانشگاه، حرفه و شرکت‌ها و اخذ نظرات آن‌ها، رهنمود مصاحبه تهیه شد و مصاحبه‌ها حول رهنمود مصاحبه صورت گرفت و با افزایش تعداد مصاحبه‌ها، رهنمود مصاحبه‌ها نیز گسترش یافت. روش‌شناسی و انتخاب این افراد بدین شکل است که یا در حوزه مدیریت و مالی دارای پژوهش یا کتاب چاپ شده بوده و یا به صورت علمی گزارش نوآوری مالی را تهیه کرده‌اند. کل مصاحبه‌ها با اجازه مصاحبه‌شوندگان ضبط شدند و پژوهشگران هر مصاحبه را چندین بار بررسی کردند. به منظور اعتبار یافته‌ها، نتایج تحلیل و کدگذاری برخی از مصاحبه‌ها در اختیار ۵ نفر از مشارکت‌کنندگان در پژوهش و ۵ نفر خارج از مشارکت‌کنندگان قرار گرفت. خبرگان عموماً مدل استخراج شده را معتبر تلقی کردند.

با ۱۶ نفر از خبرگان حوزه مبانی نظری مالی و مدیریت، حسابداران رسمی و مدیران مؤسسات حسابرسی، مدیران نهادهای نظارتی و قانون‌گذار در بازار سرمایه، خبرگان مالی و اعضای هیئت علمی دانشگاه و سایر صاحب‌نظران مصاحبه عمیق صورت گرفت. در نگاره (۱) مشخصات کلی مصاحبه‌شوندگان گزارش شده است.

شناسایی نوآوری مالی در نظر گرفته شده‌اند. در نگاره (۲) تفاسیر مرتبط با این مقوله گزارش شده‌اند.

جدول (۲): شرایط علی نوآوری مالی

مقوله	توضیحات
توسعه مالی	طبق نظر خبرگان معیار توسعه مالی نرخ رشد اندازه یا سهم نظام مالی است. نرخ رشد شامل افزایش تعداد واسطه‌های مالی و یا سهم آن‌ها از فعالیت‌های اقتصادی است. به عبارت دیگر سهم نظام مالی از حجم مبادلات در اقتصاد افزایش می‌یابد.
نقدینه سازی	این نوع نوآوری، نقدینگی بازار را افزایش می‌دهند، به وام‌گیرندگان امکان می‌دهند از منابع جدید مالی در بازار پول استفاده کنند و به مشارکت‌کنندگان در بازار امکان می‌دهند محدودیت‌های سرمایه را که نتیجه مقررات است کنار برانند.
انتقال خطر قیمت	نوآوری‌هایی هستند که ابزار مؤثری برای مقابله با خطر قیمت یا نرخ مبادله در اختیار فعالان بازار قرار می‌دهند. عملکرد ابزار انتقال خطر اعتباری، توزیع مجدد خطر نکول یا عدم پرداخت به نوعی انتقال خطر نرخ مبادله به شمار می‌روند.
ابزارها و فرآیندهای آربیتراژ	طبق نظر خبرگان، ابزارها و فرآیندهای آربیتراژ به سرمایه‌گذاران و وام‌گیرندگان امکان استفاده از تفاوت هزینه و بازده میان بازارها را می‌دهد.
ابزارهای مدیریت ریسک	طبق نظر خبرگان، ابزارهای مدیریت ریسک توزیع دوباره ریسک مالی را به سوی کسانی که آمادگی ریسک‌پذیری بیشتری دارند، امکان‌پذیر می‌سازند.
ابزارهای بازار گشا	طبق نظر خبرگان، ابزارهای بازار گشا نقدینگی بازار و دسترسی به وجوه را با جذب سرمایه‌گذاران جدید و ارائه فرصت جدید به وام‌گیرندگان افزایش می‌دهد.

منبع: نتایج تحقیق

شرایط مداخله گر:

شرایط مداخله گر، شرایط ساختاری‌اند که به پدیده‌ها تعلق دارند و بر راهبردهای کنش و واکنش اثر می‌گذارند. آن‌ها راهبردها را در درون زمینه خاصی سهولت می‌بخشند یا آن‌ها را محدود و مقید می‌کند.

جدول (۳): شرایط مداخله گر نوآوری مالی

مقوله	توضیحات
پوشش ریسک	طبق نظر خبرگان، حرکت به سمت نوآوری های مالی عمدتاً در توسعه معاملات مشتق نمود پیدا می کند. یکی از اهداف اساسی نوآوری های مالی در حوزه معاملات مشتق کمک به پوشش ریسک فعالان بخش واقعی اقتصاد است. اصولاً وجود ابزارهایی برای مدیریت ریسک در حوزه های تولید یکی از نشانه های توسعه یافتگی اقتصاد است. یک بنگاه تولیدی باید این امکان را داشته باشد که بتواند ریسک های غیرضروری ازجمله ریسک نوسانات قیمت مواد اولیه و محصولات را با استفاده از ابزارهای مناسب و متنوع منتقل کرده و به ریسک های مرتبط با حوزه تولید و فرایندهای تولیدی خود پردازد که از ابزارهای مالی که این کاربرد را برمی آورد می توان به اوراق مشتق ازجمله قراردادهای آتی و اختیارهای معامله اشاره کرد.
تأمین مالی مبتنی بر کالا	طبق نظر خبرگان، نوآوری های صورت گرفته در حوزه معاملات مشتق متعارف به صورت مستقیم نقش چندانی در کمک به تأمین مالی ندارند، ولی نوآوری های صورت گرفته در حوزه تأمین مالی مبتنی بر کالا نقش انکارناپذیری در کمک به تأمین مالی فعالان بخش واقعی اقتصاد دارد.
کشف قیمت	طبق نظر خبرگان، یکی از مهم ترین کارکردهای نوآوری ابزارهای مالی کمک به کشف قیمت است. از آنجایی که قیمت یکی از مؤلفه های بسیار اساسی در مفاهیم اقتصادی است و نقش بسیار کلیدی در تنظیم روابط تولید ایفا می کند، کشف قیمت نهادهای تولید در یک بازار کارا و به صورت پیوسته از اهمیت بالایی برخوردار است

منبع: نتایج تحقیق

شرایط زمینه ای:

شرایط زمینه ای، مجموعه خاصی از شرایط است که در یک زمان و مکان خاص جمع می شوند تا مجموعه اوضاع، احوال یا مسائلی را به وجود آورند که اشخاص با عمل خود به آن ها پاسخ می دهند (امیر آزاد و همکاران، ۱۳۹۷). بر اساس مصاحبه های انجام شده، نوآوری مالی از مقوله های زیر به عنوان شرایط زمینه ای تأثیر می گیرد. این شرایط در نگاره (۴) توضیح داده شده اند.

جدول (۴): شرایط زمینه‌ای نوآوری مالی

مقوله	توضیحات
رشد تولید ناخالص داخلی سرانه	طبق نظر خبرگان، کشورهایی که در آن‌ها مؤسسات مالی بیشتر به نوآوری مالی می‌پردازند، بهتر قادر به تفسیر فرصت‌های رشد و درنهایت زمینه‌ساز رشد تولید ناخالص داخلی سرانه هستند.
تغییر در مقررات و دستورالعمل‌ها	طبق نظر خبرگان، تغییر در مقررات در جهت ایجاد بسترهای مناسب برای نوآوری از شرایط مداخله‌گر به شمار می‌آید.
وجود فضای تشویقی	طبق نظر خبرگان، دلیل اصلی عدم رشد و توسعه ابزارهای مالی اسلامی نبود یک فضای قانونی برای تشویق صدور ابزارهای مالی اسلامی می‌باشد. طبق نظر آن‌ها نیاز یک بازار مالی اسلامی به موازات بازار اوراق بهادار بوده و کلیه بانک‌ها و مؤسسات مالی اسلامی را شامل شده و لزوم صدور قانون حاکم بر معامله با ابزارهای مالی اسلامی و فراهم آوردن حمایت از مشتریان آن و لزوم گسترش کار ابزارهای مالی اسلامی و تنوع‌بخشی را خاطرنشان می‌سازد.
فرهنگ سازمانی خلاق	طبق نظر خبرگان، فرهنگ سازمانی می‌تواند سرچشمه‌ای برای حرکت و پویایی، خلاقیت و نوآوری مالی و یا مانعی درراه پیشرفت آن‌ها به شمار آید.
ساختار سازمانی خلاق	طبق نظر خبرگان، یکی از مهم‌ترین عوامل تسهیل و تقویت خلاقیت و نوآوری مالی در سازمان ساختار مناسب و تشکیلات متناسب با اهداف است.
محیط خلاق	طبق نظر خبرگان، یکی از روش‌های مهم متبلورکردن خلاقیت، به وجود آوردن فضای محرک، متعدد و به‌طورکلی خلاق است. به‌طورکلی، برای ایجاد محیط مناسب در سازمان برای خلاقیت و نوآوری مالی باید محیط کاری خلاق وجود داشته باشد.
سیستم مدیریت دانش	طبق نظر خبرگان، توانایی مدیریت دانش، نقش محوری در حمایت و پرورش تمامی نوآوری‌ها دارد. مدیریت دانش به فرایندهای مدیریت دانش در سازمان اشاره دارد. به‌طوری‌که توسعه و استفاده از دانش درون شرکت و در تعامل با دیگر عوامل نوآوری را برای شرکت به همراه دارد.

منبع: نتایج تحقیق

راهبردها:

راهبردها مبتنی بر کنش‌ها و واکنش‌هایی برای کنترل، اداره و برخورد با پدیده مدنظرند. راهبردها

مقصود دارند، دارای دلیل اند و هدفمند صورت می گیرند. خبرگان و مصاحبه شوندگان معتقد بودند مقوله های زیر راهبردهای مرتبط نوآوری مالی در نظر گرفته می شوند. این مفاهیم و مقوله ها در نگاره (۵) توضیح داده شوند.

جدول (۵): راهبردهای نوآوری مالی

مقوله	توضیحات
بهره گیری از ابزارهای مالی اسلامی	طبق نظر خبرگان در کنار بازار پول، بازار سرمایه نیز به منظور تأمین نقدینگی و پوشش ریسک مورد نیاز کارفرمایان و کارآفرینان، با ابداع انواع گوناگون ابزارهای مالی فعالیت دارد. در این بازار نیز اوراق قرضه نقش فعالی در تأمین وجوه مورد نیاز بنگاه ها ایفا می کند. در نظام پولی اسلامی، با توجه به حرمت بهره، بانک ها به منظور تجهیز و تخصیص وجوه از عقودهای اسلامی مانند: قرض الحسنه، وکالت، مضاربه، مرابحه و سلف استفاده می کنند. بانک مرکزی نیز در استفاده از ابزارهای سیاست پولی با محدودیت هایی روبه رو است. همچنین، بازار سرمایه نیز برای تأمین مالی طرح های سرمایه گذاری نمی تواند از اوراق قرضه و مانند آن استفاده کند و به همین جهت برای اعمال سیاست پولی در بازار پول و نیز تأمین مالی در بازار سرمایه نیاز به طراحی ابزارهای جدیدی است تا ضمن مشروع بودن، بتوانند هدف های آینده بازار را تحقق بخشند. این ابزارها که به صکوک شهرت یافته اند در سال های اخیر رشد چشمگیری داشتند و حتی در کشورهای غیر اسلامی نمونه هایی از آن مورد توجه واقع شده است. این اوراق شامل صکوک اجاره، صکوک سلم (سلف)، صکوک استصناع، صکوک مرابحه، صکوک مشارکت، صکوک مضاربه، صکوک مزارعه، صکوک مساقات، صکوک مقارضه، صکوک حق امتیاز، صکوک نماینده سرمایه گذاری، صکوک مالکیت دارایی هایی که در آینده ساخته می شود، صکوک مالکیت منافع دارایی های موجود، صکوک مالکیت منافع دارایی هایی که در آینده ساخته می شود.
توانایی مدیریت	در عصر پرشتاب امروزی، وجود سیستم مدیریت باکفایت و کارا برای هدایت عملیات مؤسسات و باقی ماندن در عرصه رقابت، ضروری است. بدیهی است هر چه توانایی مدیریت در کنترل واحد تجاری بیشتر باشد، فرآیند راهبری آن بهتر صورت گرفته و موجب ایجاد نوآوری مالی خواهد شد و در نهایت، شرکت توانایی لازم برای باقی ماندن در صحنه رقابت را خواهد داشت.
سرمایه فکری	از دیدگاه راهبردی، سرمایه فکری می تواند در ایجاد و کاربرد دانش برای افزایش ارزش مؤسسات مورد استفاده قرار گیرد. طبق نظر خبرگان سرمایه فکری از راهبردهای ایجاد نوآوری مالی می تواند به شمار آید.

منبع: نتایج تحقیق

پیامدها:

پیامدها نتایجی هستند که بر اثر راهبردها و شکل گیری مقوله اصلی ایجاد می شوند. پیامدها و نتایج حاصل کنش ها و واکنش ها هستند. در نظر خبرگان، مقوله های نگاره (۶) پیامدهای مرتبط

با نوآوری مالی هستند.

جدول (۶): پیامدهای نوآوری مالی

مقوله	توضیحات
اعتماد اجتماعی	طبق نظر خبرگان، اعتماد یکی از عناصر کلیدی در نوآوری مالی است. همچنین اعتماد اجتماعی (اعتماد عمومی) برای شرکت‌ها، به مثابه سرمایه‌ی اجتماعی است. نوآوری مالی، تا حدودی وابسته به میزان برخورداری شرکت از این سرمایه است.
بهبود توانمندی‌های همکاری	طبق نظر خبرگان، بهبود همکاری با شرکا، بهبود همکاری با رقبا، استقبال از فرصت‌های جدید بازار از راه همکاری، شناسایی توانمندی‌های مالی شرکت، خلق ارزش و سودآوری، باز کردن حصارهای حائل بین دانش سازمانی با بیرون، همکاری با سازمان‌های پژوهشی،
بهبود عملکرد و اثربخشی مالی	طبق نظر خبرگان کاهش بهای تمام‌شده محصولات و خدمات، مزیت رقابتی، افزایش بهره‌وری و درنهایت بهبود عملکرد مالی شرکت از پیامدهای نوآوری مالی به شمار می‌آیند.

منبع: نتایج تحقیق

اعتباردهی و شفاف سازی مبتنی بر داده ها

پس از خلق نظریه، شفاف سازی داده ها ضروری است. در خصوص اعتبار داده های تجربی به صورت شفاف همانطور که اشاره شد بیشتر کدها به صورت code in- vivo و باقی کدها به صورت With new code و در سطح مفاهیم بدون تغییرات و در سطح کدگذاری باز با حداقل تغییرات است. بنابراین مبتنی بر نتایج استقرایی است. از آنجایی که الگوی نهایی هم با داده های تجربی و هم با ادبیات پژوهش سازگاری دارند. بنابراین از انسجام نظری برخوردار می باشند. نتایج جدول ۷ نشان می دهد در چه حوزه هایی نیازمند تمرکز و توجه بیشتر به منظور افزایش نوآوری مالی است.

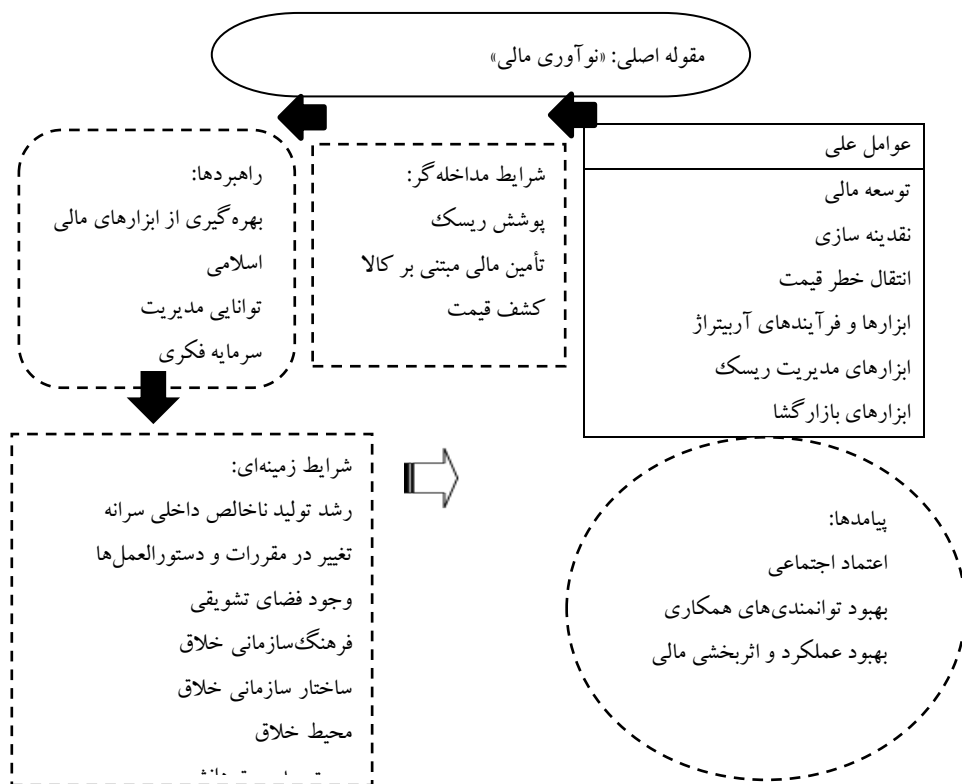
جدول (۷): اعتباردهی و شفاف سازی مبتنی بر داده ها

نوع مقوله	مقوله اصلی	ادبیات تجربی
علی	توسعه مالی، نقدینه سازی، انتقال خطر قیمت، ابزارها و فرآیندهای آربیتراژ، ابزارهای مدیریت ریسک، ابزارهای بازارگشا	هسیو و همکاران (۲۰۱۴)، شاه آبادی و همکاران (۱۳۹۹)، پدram و حافظیان (۱۳۹۵)

مداخله گر	پوشش ریسک، تامین مالی مبتنی بر کالا، کشف قیمت	سرابانی (۱۳۹۳)، ندایی و خوارزمی (۱۳۹۸)، حدادیان و همکاران (۱۳۹۷)
زمینه ای	رشد تولید ناخالص داخلی سرانه، تغییر در مقررات و دستورالعمل ها، وجود فضای تشویقی فرهنگ سازمانی خلاق، محیط خلاق، سیستم مدیریت دانش	فلیحی و بخارایی (۱۳۹۶)، حاجیها و خراط زاده (۱۳۹۳)، کرامتیان و شاهقلیان (۱۳۹۹)، ملک حسینی و همکاران (۱۴۰۰)
راهبردها	بهره گیری از ابزارهای مالی اسلامی، توانایی مدیریت، سرمایه فکری	دنیائی و حسینی (۱۳۹۱)، خلیل نژاد و همکاران (۱۳۹۸)، درویشی و ضیائی (۱۳۹۶)
پیامدها	اعتماد اجتماعی، بهبود توانمندی های همکاری، بهبود عملکرد و اثربخشی مالی	احمدی زاد و همکاران (۱۳۹۷)،

منبع: نتایج تحقیق

الگوی نوآوری مالی در شکل (۲) طراحی شده است.



شکل (۲): الگوی نوآوری مالی

نتیجه‌گیری و بحث

هدف این پژوهش طراحی الگوی نوآوری مالی (شرایط علی، مداخله گر و زمینه‌ای؛ راهبردها و پیامدهای نوآوری مالی) در ایران بود. نتایج پژوهش نشان داد که توسعه مالی، نقدینه سازی، انتقال خطر قیمت، ابزارها و فرآیندهای آربیتراژ، ابزارهای مدیریت ریسک و ابزارهای بازگشا به‌عنوان عوامل علی، پوشش ریسک، تأمین مالی مبتنی بر کالا و کشف قیمت نیز عوامل مداخله‌ای، رشد تولید ناخالص داخلی سرانه، تغییر در مقررات و دستورالعمل‌ها، وجود فضای تشویقی، فرهنگ سازمانی خلاق، ساختار سازمانی خلاق، محیط خلاق و سیستم مدیریت دانش به‌عنوان شرایط زمینه‌ای، بهره‌گیری از ابزارهای مالی اسلامی و توانایی مدیریت به‌عنوان عوامل راهبردی و درنهایت الگوی منسجم نشان داد نوآوری مالی شرکت‌ها پیامدهایی از قبیل اعتماد اجتماعی، بهبود توانمندی‌های همکاری و بهبود عملکرد و اثربخشی مالی را در پی دارد.

طبق نظر خبرگان معیار توسعه مالی نرخ رشد اندازه یا سهم نظام مالی است. نرخ رشد شامل افزایش تعداد واسطه‌های مالی و یا سهم آن‌ها از فعالیت‌های اقتصادی است. به عبارت دیگر سهم نظام مالی از حجم مبادلات در اقتصاد افزایش می‌یابد. ابزارها و فرآیندهای آربیتراژ به سرمایه‌گذاران و وام‌گیرندگان امکان استفاده از تفاوت هزینه و بازده میان بازارها را می‌دهد. ابزارهای مدیریت ریسک توزیع دوباره ریسک مالی را به‌سوی کسانی که آمادگی ریسک‌پذیری بیشتری دارند، امکان‌پذیر می‌سازند. ابزارهای بازار گشا نقدینگی بازار و دسترسی به وجوه را با جذب سرمایه‌گذاران جدید و ارائه فرصت جدید به وام‌گیرندگان افزایش می‌دهد. طبق نظر خبرگان، حرکت به سمت نوآوری‌های مالی عمدتاً در توسعه معاملات مشتق نمود پیدا می‌کند. یکی از اهداف اساسی نوآوری‌های مالی در حوزه معاملات مشتق کمک به پوشش ریسک فعالان بخش واقعی اقتصاد است. اصولاً وجود ابزارهایی برای مدیریت ریسک در حوزه‌های تولید یکی از نشانه‌های توسعه‌یافتگی اقتصاد است. یک بنگاه تولیدی باید این امکان را داشته باشد که بتواند ریسک‌های غیرضروری از جمله ریسک نوسانات قیمت مواد اولیه و محصولات را با استفاده از ابزارهای مناسب و متنوع منتقل کرده و به ریسک‌های مرتبط با حوزه تولید و فرایندهای تولیدی خود بپردازد که از ابزارهای مالی که این کاربرد را برمی‌آورد می‌توان به اوراق مشتق از جمله قراردادهای آتی و اختیارهای معامله اشاره کرد. نوآوری‌های صورت

گرفته در حوزه معاملات مشتق متعارف به صورت مستقیم نقش چندانی در کمک به تأمین مالی ندارند، ولی نوآوری های صورت گرفته در حوزه تأمین مالی مبتنی بر کالا نقش انکارناپذیری در کمک به تأمین مالی فعالان بخش واقعی اقتصاد دارد.

طبق نظر خبرگان، یکی از مهم ترین کارکردهای نوآوری ابزارهای مالی کمک به کشف قیمت است. از آنجایی که قیمت یکی از مؤلفه های بسیار اساسی در مفاهیم اقتصادی است و نقش بسیار کلیدی در تنظیم روابط تولید ایفا می کند، کشف قیمت نهادهای تولید در یک بازار کارا و به صورت پیوسته از اهمیت بالایی برخوردار است. کشورهایی که در آنها مؤسسات مالی بیشتر به نوآوری مالی می پردازند، بهتر قادر به تفسیر فرصت های رشد و در نهایت زمینه ساز رشد تولید ناخالص داخلی سرانه هستند. تغییر در مقررات در جهت ایجاد بسترهای مناسب برای نوآوری از شرایط مداخله گر به شمار می آید.

طبق نظر خبرگان، دلیل اصلی عدم رشد و توسعه ابزارهای مالی اسلامی نبود یک فضای قانونی برای تشویق صدور ابزارهای مالی اسلامی می باشد. طبق نظر آنها نیاز یک بازار مالی اسلامی به موازات بازار اوراق بهادار بوده و کلیه بانک ها و مؤسسات مالی اسلامی را شامل شده و لزوم صدور قانون حاکم بر معامله با ابزارهای مالی اسلامی و فراهم آوردن حمایت از مشتریان آن و لزوم گسترش کار ابزارهای مالی اسلامی و تنوع بخشی را خاطر نشان می سازد. فرهنگ سازمانی می تواند سرچشمه ای برای حرکت و پویایی، خلاقیت و نوآوری مالی و یا مانعی در راه پیشرفت آنها به شمار آید. یکی از مهم ترین عوامل تسهیل و تقویت خلاقیت و نوآوری مالی در سازمان ساختار مناسب و تشکیلات متناسب با اهداف است. توانایی مدیریت دانش، نقش محوری در حمایت و پرورش تمامی نوآوری ها دارد. مدیریت دانش به فرایندهای مدیریت دانش در سازمان اشاره دارد. به طوری که توسعه و استفاده از دانش درون شرکت و در تعامل با دیگر عوامل نوآوری را برای شرکت به همراه دارد. طبق نظر خبرگان، اعتماد یکی از عناصر کلیدی در نوآوری مالی است. همچنین اعتماد اجتماعی (اعتماد عمومی) برای شرکت ها، به مثابه سرمایه اجتماعی است. نوآوری مالی، تا حدودی وابسته به میزان برخورداری شرکت از این سرمایه است. بهبود همکاری با شرکا، بهبود همکاری با رقبا، استقبال از فرصت های جدید بازار از راه همکاری، شناسایی توانمندی های مالی شرکت، خلق ارزش و سودآوری، باز کردن حصارهای حائل بین دانش سازمانی با بیرون، همکاری با سازمان های پژوهشی، کاهش بهای

تمام شده محصولات و خدمات، مزیت رقابتی، افزایش بهره‌وری و در نهایت بهبود عملکرد مالی شرکت از پیامدهای نوآوری مالی به شمار می‌آیند.

در نهایت، این تحقیق پیشنهاد می‌کند که شرکت‌ها باید به طور مستمر بر روی تقویت فرهنگ نوآوری، بهبود ساختار مدیریتی و افزایش سرمایه‌گذاری در منابع انسانی تمرکز کنند. با توجه به تغییرات سریع در بازارهای مالی و نیاز به انطباق با این تغییرات، ایجاد یک الگوی نوآوری مالی مؤثر می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا در مسیر رشد و توسعه پایدار قرار گیرند. این یافته‌ها می‌تواند به عنوان یک راهنمای عملی برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان در راستای بهبود فرآیندهای مالی و افزایش رقابت‌پذیری در بازار سرمایه مورد استفاده قرار گیرد.

منابع

- ابوالعالی الحسینی، خدیجه. ۱۳۹۱. پژوهش کیفی از نظریه تا عمل تهران: نشر علم.
- ابوترابی، م. ع، زنده دل شهرنوی، ه و رضایی مقدم، ن. ۱۳۹۳. بررسی ظرفیت های نوآورانه عقد های اسلامی و نقش آن در رشد اقتصادی. اقتصاد اسلامی، سال ۴، شماره ۵۶، ص ۳۵-۵.
- ابوجعفری، ر، الهی، ش، پیغامی، ع و یاوری، ک. ۱۳۹۳. تأمین مالی نوآوری مبتنی بر نظریه تأمین مالی مرحله ای: مطالعه موردی نظام مالی نوآوری در ایران. فصلنامه علمی پژوهشی برنامه ریزی و بودجه، دوره ۱۹، شماره ۴، ص ۱۴۶-۱۰۹.
- اکبری واسوکلانی، ن. ۱۳۹۶. بررسی انعطاف پذیری ابزارهای مالی اسلامی جهت تامین مالی کسری بودجه دولت. پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی پارسا.
- اکبری واسوکلانی، ن. ۱۳۹۶. بررسی انعطاف پذیری ابزارهای مالی اسلامی جهت تامین مالی کسری بودجه دولت. پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی پارسا.
- آرمیان، ن. ۱۳۹۵. تحلیل و بررسی اقتصاد باز بر نوآوری و توسعه مالی در کشور های در حال توسعه. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مروند، دانشکده کشاورزی.
- بیات، م. ۱۳۹۵. طراحی مدل اشاعه نوآوری در ابزارهای مالی اسلامی در ایران بر اساس روش شناسی سیستم های نرم. (SSM) رساله دکتری، دانشگاه امام صادق علیه السلام، دانشکده معارف اسلامی و مدیریت.
- بیات، م، طالبی، م و قدوسی، ح. ۱۳۹۷. بررسی علل عدم پذیرش و نشر نوآوری در ابزارهای مالی اسلامی در بازار سرمایه ایران. تحقیقات مالی اسلامی، سال ۷، شماره ۲، ص ۲۷۷-۳۰۸.

- بیات، م، طالبی، م و قدوسی، ح. ۱۳۹۷. بررسی علل عدم پذیرش و نشر نوآوری در ابزارهای مالی اسلامی در بازار سرمایه ایران. تحقیقات مالی اسلامی، سال ۷، شماره ۲، ص ۳۰۸-۲۷۷.
- خاتراذه، ز. ۱۳۹۷. بررسی امکان سنجش تأمین مالی اسلامی در بنگاه های کوچک و متوسط صنعتی از محل اوراق اجاره (مطالعه موردی: شهرک بزرگ شیراز). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران.
- خواجوی، ش، فتاحی ناچچی، ح و قدیریانی آئی، م. ۱۳۹۴. رتبه بندی و ارزیابی عملکرد مالی شرکت های صنایع منتخب بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از مدل ترکیبی فازی - AHP و یکور؛ مطالعه موردی: شرکت های صنایع دارویی، فلزات اساسی و خودرو و قطعات. دانش حسابرسی، دوره ۱۵، شماره ۶۰، ص ۴۶-۲۵.
- دموری، د و جاویدان، ح. ۱۳۹۸. بررسی و اولویت بندی ابزارهای تأمین مالی اسلامی با استفاده از روش ویکور فازی. اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره ۲۶، ص ۹۶-۶۹.
- رفوگرزاده، م. ۱۳۹۷. تحلیلی بر عوامل موثر بر نوآوری باز از طریق جمع سپاری با استفاده از روش نقشه شناختی فازی و تحلیل پوششی داده های شبکه ای (مطالعه موردی پارک علم و فناوری یزد). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه یزد، پردیس علوم انسانی و اجتماعی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری.
- زرگر، م. ۱۳۹۶. الگوی نوآوری در خدمات شهروندی دولت الکترونیکی. رساله دکتری، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- سلطانی، ش و حسینی، س. ج. ۱۳۸۹. بررسی عوامل مؤثر بر نوآوری تکنولوژیک در صنایع غذایی کوچک روستایی استان تهران. مجله پژوهش های ترویج و آموزش کشاورزی، دوره ۳، شماره ۴، ص ۱۴-۱.
- شامی، علی، خزائی پول، جواد، شعبانی نفت چالی، جواد، بالوئی جامخانه، هادی، و صالح زاده، رضا. ۱۳۹۱. تأثیر تسهیم دانش بر نوآوری و عملکرد شرکتهای کوچک و متوسط با رویکرد کارت امتیازی متوازن. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت، دوره ۲۲، شماره ۶۹، ص ۹۳-۵۹.
- عبدالحسین عبدالکریم الامی، م. ۱۳۹۸. استفاده از ابزارهای مالی اسلامی در اوراق بهادار عراق (مطالعه و تحلیل). پایان نامه کارشناسی ارشد، جامعه المصطفی العالمیه، موسسه آموزش عالی علوم و معارف.
- علی اکبری رسا، ص و عدالت حقی، م. ۱۳۹۲. بررسی فرایندهای نوآوری و تأثیر آن بر عملکرد مالی شرکت ها. دومین اجلاس مدیران تحقیق، توسعه و فناوری با رویکرد نسل چهارم تحقیق و توسعه، تهران، همایش تجارت پاریسان.
- قلیچ، و. ۱۳۹۳. تحلیل قابلیت ابزارهای مالی اسلامی در اثرگذاری بر چرخه های تجاری اقتصادی ج.ا. ایران. رساله دکتری، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم اقتصادی.

- مرادنوری، ف. ۱۳۹۸. آشنایی با ابزارهای مالی اسلامی و بررسی و تحلیل مدل قیمت گذاری دارایی سرمایه ای. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، دانشکده فنی و مهندسی.
- ولیئی، غ. ۱۳۹۷. تحلیل تاثیر ابزارهای مالی اسلامی بر سیاست های پولی و مالی در اقتصاد ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه عدالت.
- هاشمی، ز. ۱۳۹۶. بررسی تأثیر نوآوری مالی و نوآوری تکنولوژیکی روی عملکرد مالی و تقاضای پول (مورد مطالعه: شرکتهای موجود در شهرک صنعتی شیراز). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گچساران، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت.
- هاشمی، ز. ۱۳۹۶. بررسی تأثیر نوآوری مالی و نوآوری تکنولوژیکی روی عملکرد مالی و تقاضای پول (مورد مطالعه: شرکتهای موجود در شهرک صنعتی شیراز). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گچساران، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت.
- شاه آبادی. ابوالفضل، مرادی. علی و مومیوند. قاسم، (۱۳۹۹)، اثر متقاطع توسعه مالی و حکمرانی خوب بر نوآوری در کشورهای منتخب کارایی محور، مدیریت نوآوری، دوره ۹، شماره ۴، ۶۷-۸۸.
- پدram. مهدی و حافضیان. فریده، (۱۳۹۵)، بررسی نقش توسعه مالی در رابطه بین نرخ ارز و رشد بهره وری، سیاست های مالی و اقتصادی، سال ۴، شماره ۱۵، ۷-۲۲.
- سرآبادانی. غلامرضا، (۱۳۹۳)، ریسک، مفهوم و کاربردهای آن در اقتصاد اسلامی، محله اقتصادی، شماره ۹، ۵-۱۴.
- ندایی. خوارزمی، (۱۳۹۸)، تحلیل سیستمی تأثیر ریسک پذیری بر نوآوری در پارک علمی و فناوری پردیس، نوآوری و ارزش آفرینی، سال ۳، شماره ۵.
- حدادیان. علیرضا، صادقی. فرشته و سالار باباخانی. ناهید، (۱۳۹۷)، بررسی نقش واسطه آمادگی برای خدمت در تأثیر نوآوری، ریسک پذیری و پیشگامی بر عملکرد در بانک های دولتی، کاوش های مدیریت بازرگانی، سال ۱۰، شماره ۲۹۶، ۱۹-۳۰۶.
- فلیجی. نعمت و بخارایی. ریحانه، (۱۳۹۶)، بررسی اثر عمق مالی بر رشد اقتصادی در ایران ، اقتصاد مالی، دوره ۱۱، شماره ۳۸، ۶۳-۸۰.
- حاجیهها. زهره و خراط زاده. محدثه، (۱۳۹۳)، رابطه فرهنگ سازمانی و کاربرد نوآوری های حسابداری مدیریت در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، حسابداری مدیریت، ۷(۱)، ۳۵-۴۸.
- کرامتیان. علیرضا و شاهقلیان. کیوانف (۱۳۹۹)، نقش فرهنگ سازمانی بر نوآوری و تغییر در سازمان ، مدیریت توسعه و تحول، دوره ۱۳، شماره ۴۰، ۴۵-۵۴.

- ملک حسینی. حمیدرضا، عربصالحی. مهدی و فروعی. داریوش، (۱۴۰۰)، تأثیر فرهنگ سازمانی از طریق تکنیک های حسابداری مدیریت نوین بر عملکرد مالی در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، پژوهش های حسابداری مالی، دوره ۱۳، شماره ۲، ۷۹-۱۰۰.
- دنیائی. محمد و حسینی. سید حسن، (۱۳۹۱)، بررسی نقش بازارهای مالی در توسعه نوآوری های مالی و معاملاتی در بازار سرمایه، دانش مالی تحلیل اوراق بهادار، سال ۱۶، ۱۳۷-۱۴۹.
- خلیل نژاد. شهرام، یوسفی طبس، حلیمه، گل محمدی. عماد و محمدی. عماد، (۱۳۹۸)، تأثیر سرمایه فکری بر گرایش های کارآفرینانه و نوآورانه، سیاست نامه علم و فناوری، دوره ۹، شماره ۳.
- درویشی. مریم و ضیایی بیده. علیرضا، (۱۳۹۶)، بررسی نقش سرمایه فکری در توسعه انواع نوآوری سازمانی با تأکید بر رویکرد یز ست طیمح، مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال ۹، شماره ۳۴.
- احمدی زاد. آران، صلواتی. سیروان. ابراهیم زاده. محسن و اکبری. حسرو، (۱۳۹۷)، تأثیر اعتماد اجتماعی بر عملکرد استراتژیک با نقش میانجی نوآوری در شرکت های تولیدی، مدیریت بهره وری. ۱۲(۴۷)، ۱۴۹-۱۸۷.
- شاه آبادی. ابوالفضل، مرادی. علی و مومیوند. قاسم، (۱۳۹۹)، اثر متقاطع توسعه مالی و حکمرانی خوب بر نوآوری در کشورهای منتخب کارایی محور، مدیریت نوآوری، دوره ۹، شماره ۴، ۶۷-۸۸.
- پدرام. مهدی و حافضیان. فریده، (۱۳۹۵)، بررسی نقش توسعه مالی در رابطه بین نرخ ارز و رشد بهره وری، سیاست های مالی و اقتصادی، سال ۴، شماره ۱۵، ۷-۲۲.
- سرآبادانی. غلامرضا، (۱۳۹۳)، ریسک، مفهوم و کاربردهای آن در اقتصاد اسلامی، محله اقتصادی، شماره ۹، ۵-۱۴.
- ندایی. خوارزمی، (۱۳۹۸)، تحلیل سیستمی تأثیر ریسک پذیری بر نوآوری در پارک علمی و فناوری پردیس، نوآوری و ارزش آفرینی، سال ۳، شماره ۵.
- حدادیان. علیرضا، صادقی. فرشته و سالار باباخانی. ناهید، (۱۳۹۷)، بررسی نقش واسطه آمادگی برای خدمت در تأثیر نوآوری، ریسک پذیری و پیشگامی بر عملکرد در بانک های دولتی، کاوش های مدیریت بازرگانی، سال ۱۰، شماره ۲۹۶، ۱۹-۳۰۶.
- فلیحی. نعمت و بخارایی. ریحانه، (۱۳۹۶)، بررسی اثر عمق مالی بر رشد اقتصادی در ایران ، اقتصاد مالی، دوره ۱۱، شماره ۳۸، ۶۳-۸۰.
- حاجیها. زهره و خراط زاده. محدثه، (۱۳۹۳)، رابطه فرهنگ سازمانی و کاربرد نوآوری های حسابداری مدیریت در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، حسابداری مدیریت، (۱۷)، ۳۵-۴۸.
- کرامتیان. علیرضا و شاهقلیان. کیوانف (۱۳۹۹)، نقش فرهنگ سازمانی بر نوآوری و تغییر در سازمان ، مدیریت توسعه و تحول، دوره ۱۳، شماره ۴۰، ۴۵-۵۴.

- ملک حسینی. حمیدرضا، عربصالحی. مهدی و فروعی. داریوش، (۱۴۰۰)، تأثیر فرهنگ سازمانی از طریق تکنیک‌های حسابداری مدیریت نوین بر عملکرد مالی در شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران، پژوهش‌های حسابداری مالی، دوره ۱۳، شماره ۲، ۷۹-۱۰۰.
- دنیائی. محمد و حسینی. سید حسن، (۱۳۹۱)، بررسی نقش بازارهای مالی در توسعه نوآوری‌های مالی و معاملاتی در بازار سرمایه، دانش مالی تحلیل اوراق بهادار، سال ۱۶، ۱۳۷-۱۴۹.
- خلیل نژاد. شهرام، یوسفی طبس، حلیمه، گل محمدی. عماد و محمدی. عماد، (۱۳۹۸)، تأثیر سرمایه فکری بر گرایش‌های کارآفرینانه و نوآورانه، سیاست نامه علم و فناوری، دوره ۹، شماره ۳.
- درویشی. مریم و ضیایی بیده. علیرضا، (۱۳۹۶)، بررسی نقش سرمایه فکری در توسعه انواع نوآوری سازمانی با تأکید بر رویکرد یزست طیمح، مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال ۹، شماره ۳۴.
- احمدی زاد. آرمان، صلواتی. سیروان. ابراهیم زاده. محسن و اکبری. حسرو، (۱۳۹۷)، تأثیر اعتماد اجتماعی بر عملکرد استراتژیک با نقش میانجی نوآوری در شرکت‌های تولیدی، مدیریت بهره‌وری. ۱۲ (۴۷)، ۱۴۹-۱۸۷.
- Po-Hsuan Hsu, XuanTian & YanXu, (۲۰۱۴), Financial development and innovation: Cross-country evidence, Journal of Financial Economics, Volume ۱۱۲, Issue ۱, April ۲۰۱۴, Pages ۱۱۶-۱۳۵.
- Acharya, Viral V., and Xu, Zhaoxia. (۲۰۱۷), financial dependence and innovation: The case of public versus private firms. Journal of Financial Economics, ۱۲۴ (۲), ۲۲۳- ۲۴۳.
- Balsmeier, B., Fleming, L. & Manso, G. (۲۰۱۷): Independent Boards and Innovation. Journal of Financial Economics, ۱۲۳ (۳), ۵۳۶-۵۵۷.
- Bilyk, V. (۲۰۰۶). Financial Innovations and the Demand for Money in Ukraine. National University “Kyiv-Mohyla Academy.”
- Elseed, A.A.K. & Elzain, S.M. ۲۰۱۹. ROLE OF FINANCIAL INNOVATION IN INCREASING THE EFFICIENCY OF FINANCIAL PERFORMANCE OF BANKS (FIELD STUDY ON ANIMAL RESOURCE BANK). International Journal of Business Management and Economic Review, ۲(۱): p ۲۸-۵۱.
- Hossain M. Kauranen I. (۲۰۱۶). Open innovation in SMEs: a systematic literature review. Journal of Strategy and Management, ۹ (۱): ۵۸-۷۳.
- Meissner, D., Meissner, D., Carayannis, E. G., & Carayannis, E. G. (۲۰۱۷). Value generation from industry-science linkages in light of targeted open innovation. Journal of Knowledge Management, ۲۱(۲), ۲۹۵-۳۰۷.

- Pervan S, Al-Ansaari Y, Xu J. (۲۰۱۵). Environmental determinants of open innovation in Dubai SMEs. *Industrial Marketing Management*, ۵۰: ۶۰-۶۸
- Popa S, Soto-Acosta P, Martinez-Conesa I. (۲۰۱۷). Antecedents, moderators, and outcomes of innovation climate and open innovation: An empirical study in SMEs. *Technological Forecasting & Social Change*, ۱۱۸: ۱۳۴-۱۴۲.
- Sinha, J, Kim, J. (۲۰۱۲). Factors affecting Indian consumers' online buying behavior. *Innovative Marketing*, ۸ (۲): ۴۶-۵۷.
- WACHIRA, E. (۲۰۱۳). The effect of technological innovation on the financial performance of commercial banks in kenya. *University of nairobi: school of business*.
-

راهبردهای نگهداشت سرمایه‌های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران

آذر هژبر قشونی^۱

یحیی داداش کریمی^۲

فرهاد نژاد حاجی علی ایرانی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۱/۲۳ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۴/۲۳)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

سازمان‌ها همیشه با خطر جدا شدن بهترین کارکنانشان این امر باعث می‌شود دانش و تخصص بالای این کارکنان اثربخش هم همراه آنان از سازمان خارج می‌شود. از طرفی سازمان باید برای پیدا کردن نیروی جدید و استخدام او، هزینه و زمان صرف کند. بر این اساس، پژوهش حاضر به دنبال شناسایی راهبردهای نگهداشت سرمایه‌های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران است. پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی و دارای رویکرد ترکیبی است. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری کوکران استفاده شده است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه ای ۳۱ سؤالی بر

۱- دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

۲- استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران (نویسنده مسئول).

dadashkarimi@bonabiau.ac.ir

۳- استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

اساس پیشینه نظری و مصاحبه با خبرگان طراحی گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تأییدی از نرم افزار lisrel انجام شد و پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت.

یافته های پژوهش نشان داد که راهبردهای نگهداشت سرمایه های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران عبارت اند از راهبرد انگیزشی، محیط کار، ساختار سازمانی، عدالت سازمانی، رشد و توسعه کارکنان. همچنین بارهای عاملی به دست آمده نشان داد که شاخص های تعریف شده بر نگهداشت نیروی انسانی تأثیر دارد.

نگهداری منابع انسانی فرایند حفظ و نگهداشت کارکنان به عنوان سرمایه انسانی اثربخش سازمان جهت دستیابی به موفقیت است. کارمند یابی و جذب نیروی انسانی بسیار بااهمیت است ولی بدون نظام شایسته نگهداشت کارکنان ناقص است. باید رویکردی نظام مند و فراگیر برای حفظ نیروی انسانی توانمند در سازمان وجود داشته باشد.

واژگان کلیدی: سرمایه انسانی، راهبرد نگهداشت، دانشگاه علوم پزشکی.

۱- مقدمه

امروزه منابع انسانی با ارزش ترین و مهم ترین سرمایه و ایجادکننده قابلیت های اساسی هر سازمان است. لذا برنامه ریزی منابع انسانی برای دستیابی به نیازهای مهارتی و آموزشی و درنهایت بهسازی منابع انسانی ضروری است. مهم ترین وظیفه منابع انسانی در سازمان کمک به عملکرد بهتر برای نیل به اهداف سازمانی است. اثربخشی و میزان تحقق اهداف به چارچوب ها و استراتژی های مدیریت عملکرد بستگی دارد (نزیمی و همکاران، ۱۴۰۱).

سازمان ها بدون وجود نیروی انسانی نه تنها مفهومی ندارند، بلکه اداره آن ها نیز میسر نخواهد بود. بنابراین منابع انسانی ارزشمندترین منبع سازمان های امروزی به شمار می آیند. مدیران منابع انسانی سازمان ها، مسئول اصلی ارتقای موقعیت سازمان هستند. به طور معمول مدیران منابع انسانی وظایف سنگینی دارند (اصلائی و همکاران، ۱۴۰۲). بنابراین سرمایه انسانی عامل مهم برای تبدیل منابع به

سود جامعه می‌باشد (ادییمی و اگیونسولا^۱، ۲۰۱۶).

توسعه سازمان‌ها به شدت وابسته به منابع انسانی است حتی می‌توان گفت منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه هر سازمان هستند؛ بنابراین نیازمند رویکردی نوین در نظام برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری است (جمشیدی و همکاران، ۱۴۰۱). سرمایه انسانی به عنوان منبعی نهفته در بین کارکنان سازمان تعریف می‌شود (نظری ابریکوه و عزیزی، ۱۴۰۲) و بازنمایی از عامل انسانی در سازمان است (آرمسترانگ^۲، ۲۰۰۶) که ترکیبی از هوش، مهارت، تخصص است که به سازمان ویژگی متمایزی می‌دهد و عامل مهم توسعه برای آن است (پیترز^۳، ۲۰۱۳). این سرمایه می‌تواند بستری مناسب جهت افزایش بهره‌وری دیگر منابع انسانی و عملکرد شغلی در سازمان را فراهم سازد (اخوان خارزمی و علی‌خانی، ۱۴۰۰). نگهداشت کارکنان در سازمان برای عملکرد بهینه بسیار مهم است. بنابراین، برای بقای سازمان و پیشرفت مثبت، باید نگهداری کارکنان مورد تأیید باشد (آدیزا و همکاران^۴، ۲۰۲۴). در راستای وظایف اساسی مدیریت منابع انسانی به منظور نگهداشت نیروی انسانی، سازمان‌ها باید یک طرح جامع منابع انسانی را که شامل توسعه منابع انسانی، روابط کارکنان، غرامت و مزایا و عملکرد مراقبتی باشد، اجرا کنند (فاتویوسیداه و همکاران^۵، ۲۰۱۹).

یکی از چالش‌های اساسی در چندین ساله اخیر در کشور خروج منابع انسانی از سازمان‌ها و مهاجرت به خارج از ایران است که همچنان به عنوان یکی از مهم‌ترین مسائل مبتلا به جامعه خودنمایی می‌کند و با وجود تمام تغییر و تحولات و ترقی مادی هنوز مورد توجه است (آقاجری و هاشمی، ۱۴۰۲) و بیشتر مهاجران دارای تحصیلات دانشگاهی هستند (تنها، ۱۴۰۱) که این مسئله سبب هدر رفتن منابع اختصاص داده شده برای آموزش و تربیت منابع انسانی متخصص

^۱ - Adeyemi & Ogunsola

^۲ - Armstrong

^۳ - Peters

^۴ - Adiza

^۵ - Fathussyaadah et al

می شود. آمارهای موجود در مورد مهاجرت نخبگان و متخصصان نشانگر این واقعیت است که جوامع در حال توسعه مثل ایران همواره با چالش مهاجرت مواجه بودند، به طوری که در سال ۲۰۱۶، ۲۹۰۴ نفر از نخبگان تنها به کشور آمریکا مهاجرت کرده اند (شاه آبادی و بنیادی، ۱۴۰۱). کمبود و از دست رفتن سرمایه انسانی در نظام سلامت تهدید کننده حیات و سلامت در هر جامعه است و یکی از علل کمبود نیروی انسانی، مهاجرت متخصصین حوزه سلامت به خارج از کشور است. مهاجرت پزشکان به عنوان بخش مهم نیروی کار انسانی متخصص که عمدتاً از کشورهای فقیر و در حال توسعه به کشورهای توسعه یافته صورت می گیرد (کاظمی، ۱۴۰۱). از سوی دیگر، روند اخیر مهاجرت در کشور خصوصاً در زمینه رشته های پزشکی و پرستاری به عنوان هسته اصلی دانشگاه علوم پزشکی کشور، مهم ترین چالش اصلی برای نظام سلامت کشور در تأمین نیروی انسانی متخصص برای مدیران دانشگاه و خصوصاً مدیران منابع انسانی تبدیل شده است. که نیازمند حفظ و نگهداری آن ها به عنوان سرمایه انسانی دانشگاه است. به طوری که در سال ۱۴۰۰ سه هزار درخواست مهاجرت به سازمان ارائه شده است (ظرقندی، ۱۴۰۰).

علاوه بر این، هرم جمعیتی ناهمگون بدنه سازمان در دانشگاه، که به دلیل عدم توانایی در نگه داشتن و تربیت سرمایه انسانی متخصص در سال های گذشته بود، شکاف عمیقی را زمینه نگهداشت سرمایه اجتماعی ایجاد کرده. از این رو، پژوهش حاضر با هدف شناسایی راهبردهای نگهداشت سرمایه های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شده است. روند اخیر مهاجرت در کشور خصوصاً در زمینه رشته های پزشکی و پرستاری به عنوان هسته اصلی دانشگاه علوم پزشکی کشور، مهم ترین چالش اصلی برای نظام سلامت کشور در تأمین نیروی انسانی متخصص برای مدیران دانشگاه و خصوصاً مدیران منابع انسانی تبدیل شده است. که نیازمند حفظ و نگهداری آن ها به عنوان سرمایه انسانی دانشگاه است. پیشران ارتقای سلامت جامعه، دانشگاه علوم پزشکی می باشد و سرمایه انسانی نقش مهمی در این امر ایفا می کند. بنابراین، نگهداری سرمایه انسانی موجب کاش هزینه استخدام، افزایش بهره وری سازمان شده و سلامت اداری را بهبود خواهد داد و این امر نیازمند بهبود کیفیت زندگی کاری آن ها است، کارکنان زمانی می توانند با تمام وجود به سازمان خود خدمت کنند که نیازهای شخصی و خانوادگی آنان نسبتاً برطرف شده باشد.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

حفظ کارکنان در محل کار موضوع اصلی است که پژوهشگران مدیریت منابع انسانی را در سراسر جهان تحت سلطه خود قرار داده است (زائد و همکاران^۱، ۲۰۲۲). حفظ کارکنان باارزش به پایداری سازمانی و افزایش تعهد کمک می‌کند (چاتزوگلو و چاتسودیس^۲، ۲۰۲۲). نگهداشت سرمایه انسانی سیاستی است که مدیریت برای حفظ کارکنان خود اجرا می‌کند و یک استراتژی برای حفظ کارکنان است که ارزش مثبتی به عملکرد آن‌ها می‌افزاید. (جاهه^۳، ۲۰۱۹). سرمایه انسانی به عنوان یک عامل مهم در توسعه و موفقیت سازمان‌ها در رقابت و دنیای پویا است (باباپور و همکاران، ۱۳۹۸). سرمایه انسانی عامل مبنایی برای تولید در سازمان‌ها بوده، به این معنی که بیشتر بودن سرمایه انسانی به معنای توانایی بیشتر منابع انسانی و امکان به کارگیری فناوری‌های جدید و به‌طور خلاصه بهره‌وری بالای منابع انسانی است (آئینی و همکاران، ۱۴۰۲).

توجه به نگهداشت نیروی انسانی به معنای جلوگیری از ایجاد تغییر کارکنان در سازمان نیست؛ بلکه تغییر کارکنان برای هر سازمان حیاتی است و تمرکز اصلی سازمان باید بر حفظ نیروی کارآمدش باشد تا از هزینه بالایی که در سایه‌ی اتخاذ راهبردهای غیرقابل پیش‌بینی و انتخاب نیروی کار غیرمتخصص و بی‌تجربه به سازمان تحمیل خواهد شد، جلوگیری کند. البته تغییرات زیاد بر شهرت، موقعیت، بهره‌وری و پایداری سازمان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم می‌گذارد و چه‌بسا ممکن است، زیردستانی که به آن کارمند وفادار هستند، سازمان را ترک کنند. بنابراین، نگهداری کارمندان باید مهم‌تر از جذب افراد جدید باشد (میتارسانی و آگاروا، ۲۰۱۴). تحقیقات نشان داده است که سازمان‌ها یا مشاغلی که نگهداشت سرمایه انسانی را به عنوان یکی از فرهنگ‌های خود در اولویت قرار داده‌اند، همیشه بهتر از هم‌تایان خود عمل می‌کنند. سازمانی که نتواند کارکنان خود را حفظ کند، برای استخدام افراد جدید هزینه بیشتری خواهد کرد (گوارتس و همکاران، ۲۰۱۱). وقتی سرمایه انسانی حفظ می‌شوند، سازمان نیز ثبات و انعطاف-

^۱ - Zayed et al

^۲ - Chatzoudes & Chatzoglou

^۳ - Jha

پذیری خود حفظ می کند (اشتاینر و همکاران، ۲۰۲۰).

باین حال، پژوهش هایی در خصوص نگه داشت سرمایه انسانی و جوانب آن انجام شده است که به برخی از آن ها اشاره می شود:

معینیان و همکاران (۱۴۰۲)، در پژوهشی با عنوان عوامل انگیزشی، بهداشت و جامع مؤثر بر حفظ و نگهداری کارکنان دانشی در شرکت های دانش بنیان تولیدی نشان دادند، نتایج پژوهش، حاکی از پایایی و روایی خوب مدل طراحی شده برای حفظ و نگهداری کارکنان دانشی در شرکت های دانش بنیان تولیدی در حوزه های فناوری اطلاعات و ارتباطات و بیوتکنولوژی با رویکرد مدل سه عاملی انگیزش، بهداشت و جامع می باشد.

گودرزی و همکاران (۱۴۰۱)، تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر مؤلفه های شایسته سالاری بر نگهداشت سرمایه انسانی نشان داد که مقدار تأثیر شایسته سالاری و مؤلفه های آن (ارتباطات کاری، مهارت های رهبری، توسعه فعالیت های تیمی، مهارت های ارتباطی، مهارت های حرفه ای، به کارگیری قابلیت های ثبت خود و دیگران، تصمیم گیری و تشویق و نوآوری و تغییر) بر نگهداشت سرمایه انسانی برابر ۰/۳۵ است به عبارت دیگر، ۳۵ درصد از تغییرات متغیر نگهداشت کارکنان توسط متغیر شایسته سالاری تبیین می شود.

رضائیان و همکاران (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان شناسایی شاخص های جذب، حفظ و نگهداشت نیروی انسانی مستعد در صنعت بانکداری انجام دادند، جهت بررسی این موضوع از روش تحقیق کیفی استفاده شد و نتایج حاصل از مصاحبه با ۶ خبره دانشگاهی و ۹ مدیر بانکی حاکی از آن بود که معیارهای جذب و نگهداشت افراد مستعد در بانک شامل ۱۶ شاخص می باشد که ۷ شاخص آن مربوط به جذب و ۹ شاخص مربوط به نگهداشت می باشد. برخی شاخص های جذب کارکنان مستعد در بانک عبارت اند از ایده محور و ساختار شکن بودن، جذب استعداد و عدالت محور، مطابقت معیارها و مکان های جذب با اهداف استراتژیک و برخی از شاخص های نگهداشت کارکنان مستعد در بانک عبارت اند از: توسعه و پرورش استعدادها، جانشین پروری تجربی، ایجاد فرصت های برابر رشد، وابستگی مالی کردن و

دقتی (۱۳۹۷)، پژوهشی با عنوان بررسی پیشران های نگهداشت نیروی انسانی در دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام دادند، آن ها نشان دادند، پیشران های سازمانی، محیطی و فردی بر نگهداشت نیروی انسانی در دانشگاه علوم پزشکی بیرجند تأثیر گذارند و از بین ۱۸ عامل

نگهداشت نیروی انسانی، سبک مدیریت و رهبری در رتبه اول و به عنوان مهم ترین عامل و فرصت های محیطی در رتبه آخر و به عنوان کم اهمیت ترین عامل شناخته شده در نگهداشت نیروی انسانی در این دانشگاه می باشند.

کواگو (۲۰۲۴)، در پژوهشی با عنوان عدالت سازمانی و حفظ کارکنان اداری در اقتصاد کمتر توسعه یافته نشان داد که عدالت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر حفظ کارکنان اداری دارد. این مطالعه به این نتیجه رسید که عدالت سازمانی حفظ کارکنان اداری را افزایش می دهد، بنابراین، توصیه می شود که رهبران سازمانی باید اطمینان حاصل کنند که منابع به طور مساوی در محیط کار با رویه های عادلانه و همچنین انتشار اطلاعات توزیع می شود.

رائو و پاتنایک (۲۰۲۴). در پژوهشی با عنوان تأثیر شیوه های منابع انسانی بر حفظ کارکنان نشان دادند که واحدهای لبنی پتانسیل دستیابی به مزیت رقابتی از طریق شیوه های منابع انسانی را دارند. مدیریت واحدهای لبنی می تواند به طور مؤثر از شیوه های منابع انسانی برای ایجاد نیروی کار ماهر و با انگیزه استفاده کند که می تواند منبع بالقوه مزیت رقابتی برای صنعت آنها باشد. علاوه بر این، حفظ کارکنان با ارزیابی عملکرد، آموزش و توسعه، اقدامات رفاهی و پاداش ها و هزینه ها تعیین می شود.

کوزینتسوا و همکاران (۲۰۲۳). پژوهشی با عنوان توسعه و حفظ سرمایه انسانی در شرایط اقتصاد خلاق انجام دادند، آنها بیان کردند، دگرگونی اقتصاد جهانی با تغییر تأکید از جامعه صنعتی به جامعه دانش و هوش مشخص می شود. این امر منجر به ظهور بخش جدیدی از اقتصاد می شود - اقتصاد خلاق که اساساً همزیستی فرهنگ، هنر و اقتصاد است و مبتنی بر سرمایه انسانی خلاق است. نتایج تحقیق نشان داد که اهمیت اقتصاد خلاق در توسعه کشورهای اروپایی و نقش سرمایه انسانی در بستر شکل گیری این بخش اقتصادی به روز شده است. ماهیت مقوله «توسعه سرمایه انسانی در شرایط اقتصاد خلاق» تعریف و اجزای آن مشخص شده است. ویژگی های ساختار اقتصاد خلاق در اتحادیه اروپا از طریق مطالعه پویایی تعداد و تعداد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

لاستاری (۲۰۲۳)، پژوهشی با عنوان کاربرد کارکردهای نگهداری در مدیریت منابع انسانی مؤسسات مالی اسلامی انجام دادند، این مطالعه با یک تحلیل جامع، اقدامات انجام شده توسط

سازمان در حفظ رفاه و حفظ کارکنان را نشان می‌دهد. این موسسه تلاش‌هایی را در اولویت‌بندی رفاه و حفظ کارکنان، با جنبه‌های قابل‌توجهی از جمله بهداشت و ایمنی شغلی، ارتباطات و برنامه‌های رفاه منابع انسانی نشان می‌دهد، اگرچه بهبودهایی به‌ویژه در حوزه بهداشت و ایمنی شغلی موردنیاز است.

علی سعید و النگار (۲۰۲۳)، پژوهشی با عنوان تأثیر حفظ منابع انسانی برافزایش چابکی سازمانی: مطالعه کاربردی در دبیرخانه منطقه مرزهای شمالی عربستان انجام دادند، با توجه به متغیر جنسیت، سطح تحصیلات و تجربه در مورد سطح برنامه‌های نگهداری نیروی انسانی در شهرداری منطقه مرزی شمالی و وجود رابطه بین نظرات نمونه مورد مطالعه تفاوت آماری معنی‌داری وجود ندارد. حفظ منابع انسانی در ابعاد مختلف و چابکی سازمانی و همچنین تأثیر مثبت قوی نگهداری منابع انسانی بر چابکی سازمانی. این مطالعه لزوم توجه به برنامه‌های نگهداری منابع انسانی را در حین تلاش برای افزایش آگاهی از اهمیت افزایش چابکی سازمانی و افزایش حمایت مالی کافی برای کاربرد فلسفه نگهداری منابع انسانی و سیاست‌ها و رویه‌های نگهداری منابع انسانی توصیه می‌کند. برنامه‌ها بر در نظر گرفتن حمایت از چابکی ساختار سازمانی و رویه‌های سازمانی در سطح موسسه تمرکز دارند.

سرمایه‌گذاری در حفظ کارکنان نه تنها یک حرکت هوشمندانه است بلکه گواهی بر تعهد مدیران به رشد و رضایت و رفاه کارکنان است. بنابراین، نیازمند راهبردهای است کنیم که می‌توانند سازمان را به یک کارفرمای منتخب تبدیل کنند. بررسی پژوهش‌های انجام شده نشان داد که نگهداشت سرمایه انسانی وظیفه یا مسئولیت مدیریتی است که چنین کارمندی را در طول فرآیند استخدام کشف کرده است. که موضوع حفظ کارکنان اداری برای جلوگیری از بردن دانشی که به دست آورده‌اند به سازمان دیگری است. نگهداشت نیروی انسانی از منظر سازمانی درصدد ایجاد رابطه بین فرد و سازمان است. از سوی دیگر، از سوی دیگر، پژوهش‌هایی متعددی در خصوص نگهداشت سرمایه انسانی در سازمان‌ها صورت گرفته است، لکن هیچ‌یک از تحقیقات نتوانسته است به بحث اصلی پژوهش در خصوص نگهداشت سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی ایران بپردازد که دارای خلأ تحقیقاتی است، که می‌تواند پژوهش حاضر را از سایر مطالعات انجام‌شده در زمینه حفظ کارکنان متمایز سازد.

۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، کاربردی به روش پیمایشی انجام شده، برای بررسی راهبردهای نگهداشت سرمایه انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران از رویکرد ترکیبی استفاده شده است. در بخش کیفی، راهبردهای نگهداشت نیروی انسانی از پیشینه پژوهش‌های انجام شده، خبرگان اجرایی و دانشگاهی استفاده شده و سپس با استفاده از روش کمی و از طریق تدوین پرسشنامه اعتبار سنجی انجام شد.

جامعه آماری پژوهش حاضر، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی ایران تبریز است که شامل ۶۹۰ نفر بود. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده و به صورت تصادفی طبقه‌ای شناسایی شد که نمونه آماری ۲۴۷ نفر به دست آمد. به منظور تعیین راهبردهای نگهداشت سرمایه انسانی، ابتدا با بررسی پژوهش‌های پیشین و انجام مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با ۱۴ نفر از خبرگان اجرایی و دانشگاه از رشته‌های مدیریت منابع انسانی، با استفاده از کدگذاری اولیه، نکات کلیدی استخراج و در کدگذاری ثانویه، مفهوم‌سازی شد. پس از آن مفاهیم استخراج شده برحسب مضامین سازمان دهنده و مضامین فراگیر دسته‌بندی گردید. پس از دسته‌بندی راهبردهای نگهداشت سرمایه انسانی و طراحی پرسشنامه اولیه، با استفاده از روش دلفی دو دوری، بین اساتید دانشگاه و مدیران ارائه شد تا در خصوص راهبردهای شناسایی شده و دسته‌بندی آن‌ها، نظرات خود را بیان کنند و نظرات آن‌ها در دسته‌بندی نهایی مورد استفاده قرار گرفت. سپس برای اعتبارسنجی آن‌ها از مدل معادلات ساختاری استفاده شد. همچنین برای تعیین پایایی سؤالات پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و نرم‌افزار SPSS و برای ساختار عاملی سؤالات پرسشنامه از روش تحلیل عاملی تائیدی از نرم‌افزار lisrel استفاده شد.

۴- یافته‌های پژوهش

بر اساس یافته‌های پژوهش راهبردهای نگهداشت سرمایه انسانی در دانشگاه علوم پزشکی در جدول شماره ۱ نشان داده شده است.

جدول شماره (۱) - شاخص آمار توصیفی راهبردهای نگهداشت سرمایه انسانی

انحراف استاندارد	انحراف معیار	میانگین	تعداد سؤالات	راهبردها
۰/۳۲۸	۰/۲۴۰	۴/۱۲	۷	انگیزشی
۰/۵۳۵	۰/۷۴۹	۴/۰۵	۵	محیط کار
۰/۵۴۶	۰/۱۹۳	۳/۹۵	۷	ساختار سازمانی
۰/۴۹۲	۰/۷۰۳	۴/۵	۷	عدالت سازمانی
۰/۳۷۵	۰/۴۰۴	۳/۹۹	۵	رشد و توسعه کارکنان

بر اساس نتایج جدول شماره ۱، میانگین راهبردهای انگیزشی، ۴/۱۲، محیط کار، ۴/۰۵، ساختار سازمانی ۳/۹۵، عدالت سازمانی ۴/۵ و رشد و توسعه کارکنان ۳/۹۹ به دست آمد. با بررسی پایایی پرسشنامه، راهبرد نگهداشت سرمایه انسانی میزان آلفای کرونباخ به دست آمده در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول شماره (۲) - پایایی پرسشنامه و ابعاد آن

ابعاد	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
کل سؤالات	۳۱	۰/۸۹۲
انگیزشی	۷	۰/۷۶۱
محیط کار	۵	۰/۷۴۸
ساختار سازمانی	۷	۰/۷۸۱
عدالت سازمانی	۷	۰/۸۰۱
رشد و توسعه کارکنان	۵	۰/۷۶۲

با توجه به میزان آلفای کرونباخ به دست آمده که بالاتر از ۰/۷ است، داده‌های پرسشنامه از پایایی مناسب برخوردار است.

پس از بررسی پایایی با استفاده از تحلیل عاملی تائیدی میزان بار عاملی و ضریب معناداری راهبردهای به دست آمده را در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

جدول شماره (۳)- بارهای عاملی راهبردهای نگهداشت سرمایه های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی

راهبرد	ردیف	عوامل	بارهای عاملی	ضریب معناداری
راهبرد انگیزشی	۱	شایسته سالاری	۰/۸۹۵	۷/۹۵
	۲	توازن در سیستم پرداخت حقوق و مزایا بر مبنای توانایی و مهارت های کارکنان	۰/۷۴۳	۵/۶۵
	۳	ترسیم کارراهه شغلی	۰/۷۸۲	۵/۷۷
	۴	ارزیابی عملکرد	۰/۷۷۰	۶/۲۹
	۵	ارتقا از درون سازمان	۰/۵۹۶	۶/۲۳
	۶	ارتباط باز با مدیران	۰/۶۴۴	۵/۷۸
	۷	بهبود کیفیت کاری	۰/۷۲۹	۱۴/۸۲
محیط کار	۸	امنیت شغلی	۰/۸۹۵	۱۰/۱۲
	۹	همکاری و مشارکت در کار	۰/۷۰۴	۱۲/۷۹
	۱۰	فرهنگ مشارکتی در سازمان	۰/۷۳۳	۱۰/۱۴
	۱۱	افزایش آزادی و قدرت عمل کارکنان در حوزه کاری خود	۰/۶۳۶	۱۳/۵۸
	۱۲	نشاط سازمانی	۰/۸۹۰	۱۲/۸۹
مساختار سازمانی	۱۳	معنادار بودن کار	۰/۸۰۲	۱۳/۰۵
	۱۴	یادگیری سازمانی	۰/۷۱۷	۱۲/۷۰

۱۱/۳۹	۰/۶۰۲	منزلت شغلی	۱۵	
۱۰/۳۳	۰/۶۲۷	قدرت و مسئولیت در سازمان	۱۶	
۹/۱۱	۰/۷۹۷	تفویض اختیار به کارکنان	۱۷	
۱۱/۱۵	۰/۸۲۴	اعطاء اختیار در تصمیم گیری و تصمیم سازی	۱۸	
۱۲/۲۰	۰/۷۰۶	پویایی در سازمان ساختار سازمان	۱۹	
۱۰/۸۹	۰/۷۴۱	انصاف و مساوات	۲۰	عدالت سازمانی
۱۱/۷۷	۰/۸۱۹	مشارکت در تصمیم	۲۱	
۳/۱۴	۰/۷۰۸	احترام و ادب در سازمان	۲۲	
۳/۲۸	۰/۷۹۹	اعتمادسازی کارکنان	۲۳	
۳/۲۶	۰/۹۰۸	بهبود کیفیت کاری	۲۴	
۳/۰۹	۰/۷۱۸	صداقت رفتاری مدیران	۲۵	
۱۰/۶۰	۰/۸۴۹	رفتار صحیح مدیران با کارکنان	۲۶	
۹/۳۲	۰/۸۰۸	فرصت رشد در سازمان	۲۷	رشد و توسعه کارکنان
۶/۹۰	۰/۸۸۹	آموزش ضمن خدمت	۲۸	
۵/۹۷	۰/۸۸۵	هدایت و مربی گری	۲۹	
۷/۰۲	۰/۷۳۰	آموزش و تغییر در دانش کارکنان	۳۰	
۸/۱۰	۰/۸۳۸	ارتقا فرهنگ یادگیری در سازمان	۳۱	

قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده به وسیله بار عاملی نشان داده می شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از $0/3$ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. بار عاملی بین $0/3$ تا $0/6$ قابل قبول است و اگر بزرگ تر از $0/6$ باشد خیلی مطلوب است. جدول تحلیل عاملی شماره ۳ نشان می دهد کلیه مسیرها با احتمال ۹۵ درصد معنادار می باشند. جهت بررسی معنادار بودن رابطه بین متغیرها از آماره آزمون t یا همان t -value استفاده می شود. چون معناداری در سطح خطای $0/05$ بررسی می شود بنابراین اگر میزان بارهای عاملی مشاهده شده با آزمون t -value از $1/96$ کوچک تر محاسبه شود، رابطه معنادار نیست و در نرم افزار لیزرل بارنگ قرمز نمایش داده خواهد شد. از آنجاکه برای معنی دار بودن یک رابطه، قدر مطلق مقدار ضریب معناداری باید بالاتر از $1/96$ باشد، پس می توان نتیجه گرفت که روابط بین متغیرها معنی دار است.

جدول شماره (۴)- شاخص های نیکویی برازش راهبردهای نگهداشت سرمایه های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران

مجدورخی	درجه آزادی	سطح معناداری	ریشه خطای میانگین مجدورات تقریب	شاخص نیکویی برازش
۲۵۷/۷۱	۸۸	۰/۰۰۰	۰/۰۴۹	۰/۹۳

مهم ترین آماره برازش آماره مجذور خی است. این آماره میزان تفاوت ماتریس مشاهده شده و برآورد شده را اندازه می گیرد. عدم معناداری این آماره برازش مدل را با داده ها نشان می دهد. ولی ایراد این آماره حساس بودن نسبت به حجم نمونه است، یعنی در نمونه های با حجم بالا امکان عدم معناداری آن کاهش می یابد. مقدار کمتر از $0/05$ برای شاخص ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب و مقادیر بالاتر از $0/9$ برای شاخص نیکویی برازش و شاخص تعدیل شده نیکویی برازش به عنوان ملاک های انطباق مدل با داده های مشاهده شده در نظر گرفته می شود. در نتیجه راهبردهای نگهداشت سرمایه های انسانی در دانشگاه علوم پزشکی ایران با ۵ بعد و ۳۱ شاخص مورد تأیید می باشد.

۵- بحث و نتیجه گیری

در بازار کار رقابتی امروز، جذب و حفظ استعدادهای برتر به چالشی حیاتی برای سازمان‌ها در سراسر جهان تبدیل شده است. توانایی وفادار سازی کارکنان ارزشمند در درازمدت، به عنوان عاملی حیاتی در حفظ نیروی کار موفق و شکوفا شده است. نگهداشت سرمایه انسانی هدف سازمانی برای حفظ کارکنان با استعداد از طریق ایجاد فضای کاری مثبت برای ارتقای مشارکت است. حفظ کارکنان برای ایجاد تیم و انسجام در محل کار مهم است تا کارکنان بتوانند به یکدیگر اعتماد کنند و به یکدیگر وابسته باشند. جابجایی کارکنان می‌تواند منجر به افزایش هزینه‌ها و اختلال در عملیات سازمانی شود. از سوی دیگر، سازمان‌هایی که در حفظ کارکنان برتری دارند، می‌توانند مزیت رقابتی به دست آورده، محیط کاری مثبت را پرورش دهند و به رشد پایدار دست یابند. حفظ کارکنان برای ایجاد تیم و انسجام در محل کار مهم است تا کارکنان بتوانند به یکدیگر اعتماد کنند و به یکدیگر وابسته باشند. نگهداشت کارکنان به توانایی سازمان برای حفظ کارکنان و راضی و متعهد نگه داشتن آن‌ها به سازمان برای مدت طولانی اشاره دارد. این شامل تلاش‌ها و راهبردهایی اجرا شده توسط مدیران برای حفظ استعدادهای برتر و کاهش نرخ جابجایی کارکنان است.

با توجه به نتایج به دست آمده از بخش کیفی و کمی پژوهش حاضر و با استفاده از مصاحبه‌های انجام شده و آزمون تحلیل عاملی، راهبردهای نگهداشت کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی در پنج بعد انگیزشی، محیط کار، ساختار سازمانی، عدالت سازمانی و رشد و توسعه کارکنان شناسایی شد. از سوی دیگر، نتایج پژوهش نشان داد که پایایی و روایی و همچنین برازش راهبردهای نگهداشت نیروی انسانی در دانشگاه علوم پزشکی تأیید شد.

با توجه به نتایج به دست آمده راهبردهای انگیزشی عبارت‌اند از شایسته سالاری، توازن در سیستم پرداخت حقوق و مزایا بر مبنای توانایی و مهارت‌های کارکنان، ترسیم کارراه شغلی، ارزیابی عملکرد، ارتقا از درون سازمان، ارتباط باز با مدیران و بهبود کیفیت کاری؛ راهبردهای محیط کار عبارت‌اند از امنیت شغلی، همکاری و مشارکت در کار، فرهنگ مشارکتی در سازمان، افزایش آزادی و قدرت عمل کارکنان در حوزه کاری خود، نشاط سازمانی؛ راهبردهای ساختار سازمانی عبارت‌اند از: معنادار بودن کار، یادگیری سازمانی، منزلت شغلی، قدرت و مسئولیت در

سازمان، تفویض اختیار به کارکنان، اعطاء اختیار در تصمیم گیری و تصمیم سازی، پویایی در سازمان ساختار سازمان؛ راهبردهای عدالت سازمانی عبارت اند از: انصاف و مساوات، مشارکت در تصمیم، احترام و ادب در سازمان، اعتمادسازی کارکنان، بهبود کیفیت کاری، صداقت رفتاری مدیران، رفتار صحیح مدیران با کارکنان؛ راهبردهای آموزش و توسعه عبارت اند از: فرصت رشد در سازمان، آموزش ضمن خدمت، هدایت و مربی گری، آموزش و تغییر در دانش کارکنان و ارتقا فرهنگ یادگیری در سازمان است.

در راستای نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، گودرزی و همکاران (۱۴۰۱)، بیان کرد که شایسته سالاری و مؤلفه های آن (ارتباطات کاری، مهارت های رهبری، توسعه فعالیت های تیمی، مهارت های ارتباطی، مهارت های حرفه ای، به کارگیری قابلیت های ثبت خود و دیگران، تصمیم گیری و تشویق و نوآوری و تغییر) بر نگهداشت سرمایه انسانی مؤثر است؛ رضائیان و همکاران (۱۳۹۷)، جذب استعداد و عدالت محور را عاملی بر حفظ کارکنان بیان کرد؛ دقتی (۱۳۹۷) بیان داشت که عوامل محیطی، سازمانی بر حفظ کارکنان مؤثر است. کوزینتسوا و همکاران (۲۰۲۳) بر نقش عوامل اقتصادی و اخلاقی برای نگهداشت کارکنان تأکید داشت؛ لاستاری (۲۰۲۳) نیز بر حفظ کارکنان، با جنبه های قابل توجهی از جمله بهداشت و ایمنی شغلی، ارتباطات و برنامه های رفاه منابع انسانی تأکید داشت.

بدین ترتیب، نگهداشت کارکنان مقرون به صرفه است تا اجازه دادن به آنها برای ترک آنها. مدیران می توانند بر حفظ کارکنان خود به عنوان یک مزیت استراتژیک استفاده کنند. می توان بیان کرد که وقتی کارکنان حفظ می شوند، سازمان نیز ثبات و انعطاف پذیری را حفظ می کند. بر این اساس برای نگهداشت نیروی انسانی پیشنهادهای زیر ارائه می شود:

انگیزش شغلی مستقیماً با نگهداشت سرمایه انسانی در ارتباط است. یکی از راه های افزایش انگیزش شغلی، روشن بودن و شفافیت انتظارات سازمان و مدیران سطوح بالا از کارکنان و توجه به آنها است. اگر سازمان شرايطی را برای بیان رشد و توسعه کارکنان و بیان ایده ها فراهم کند و افراد به راحتی نظرات خود را بیان می کنند، تمایل به ماندگاری در سازمان بیشتر خواهد بود. قدرشناسی مالی و غیرمالی از فعالیت های مفید کارکنان موجب می شود تا آنها احساس کنند برای سازمان با ارزش هستند.

منابع

- آقاجری، سید هاشم؛ احمدی، مهدی. (۱۴۰۲). واکاوی علل مهاجرت نیروی کار ایرانی به قفقاز (نیمه دوم قرن سیزدهم قمری/ نوزدهم میلادی). **تاریخ ایران**، ۱۶(۱)، ۵۷-۷۷.
- آئینی، محمدامین؛ موسوی، سید نجم الدین؛ سپهوند، رضا؛ نظری پوری، امیر هوشنگ. (۱۴۰۱). عارضه پردازی بی حسی سازمانی سرمایه انسانی. **مطالعات مدیریت راهبردی**، ۵۲(۴)، ۹۵-۱۲۳.
- اخوان خرازان، مریم؛ آقاعلیخانی، محسن. (۱۴۰۰). تحلیل چند سطحی راهبردهای رسانه اجتماعی با منظره عملکرد شغلی کارکنان. **مطالعات مدیریت راهبردی**، ۱۲(۴۶)، ۱۹-۳۹.
- اصلانی، فرشید. (۱۴۰۲). تأثیر مالکیت روان‌شناختی بر حفظ کارکنان با نقش میانجی تعهد و مشارکت کارکنان شرکت مهندسی و توسعه. **مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی**، ۵۷(۳)، ۱۵۹-۱۷۶.
- تنها، فاطمه. (۱۴۰۱). مهاجرت سرمایه‌های انسانی و مالی ایران از منظر امنیت اقتصادی. **امنیت اقتصادی**، ۱۲(۱۰۷)، ۳۵-۴۶.
- جمشیدی، حمید؛ شیرویه پور، شهریار؛ کشاورز ترک، عین‌الله. (۱۴۰۱). تصویرپردازی از آینده منابع انسانی شهرداری قزوین با تأکید بر حکمرانی الکترونیک از طریق سناریو پردازی. **چشم‌انداز شهرهای آینده**، ۲(۴)، ۹۹-۱۱۵.
- رضاییان، علی؛ کاظم صداعی، مریم؛ قره‌چه، منیژه؛ حاجی کریمی، عباسعلی. (۱۳۹۷). شناسایی شاخص‌های جذب، حفظ و نگهداشت نیروی انسانی مستعد در صنعت بانکداری. **چشم‌انداز مدیریت دولتی**، ۱۱(۴۲)، ۱۵-۳۸.
- دقتی، عادل. (۱۳۹۷). بررسی پیشران‌های نگهداشت نیروی انسانی در دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. **پژوهش‌های مدیریت عمومی**، ۱۱(۴۲)، ۲۷۱-۲۹۴.
- شاه‌محمدی، محمد؛ خامه‌چی، حامد. (۱۴۰۲). الگوی بهره‌وری سرمایه انسانی در نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران (مطالعه موردی: دانشگاه و پژوهشگاه عالی دفاع ملی و تحقیقات راهبردی). **مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی**، ۲۵(۴)، ۳۴-۶۰.
- کاظمی، سمین. (۱۴۰۱). چرا پزشکان مهاجرت می‌کنند؟ دیدگاه و تجربیات دانشجویان پزشکی دوره کارورزی. **انجمن جمعیت‌شناسی ایران**، ۱۷(۳۳)، ۳۳۵-۳۶۳.
- گودرزی، لیلا؛ طوطیان اصفهانی، صدیقه؛ اصغری، حرمت. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر مؤلفه‌های شایسته‌سالاری بر نگهداشت سرمایه انسانی، **نشریه منابع انسانی ناجا**، ۶۹(۳)، ۱۱-۳۲.

— معینان، بهمن؛ الیاسی، مهدی؛ سیدنقوی، میرعلی؛ بامداد صوفی، جهانیار. (۱۴۰۲). عوامل انگیزشی، بهداشت و جامع مؤثر بر حفظ و نگهداری کارکنان دانشی در شرکت های دانش بنیان تولیدی.

مدیریت بهره‌وری، ۱۷ (۶۶)، ۲۳-۴۷.

— نزمی یاسمن، تیمورنژاد کاوه، دانش فرد کرم اله. (۱۴۰۱). طراحی الگوی مدیریت عملکرد منابع انسانی در شهرداری تهران با توجه به الزامات شهر دیجیتال (رویکرد کیفی: تحلیل تم). **فصلنامه علمی-**

پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری، ۱۰ (۳۸): ۱۱۳-۱۲۶.

— نظری ابریکوه، علی؛ عزیزی، میدیا. (۱۴۰۱). بررسی رابطه سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی اعضای هیئت مدیره و عملکرد مالی شرکت ها. **مطالعات اخلاق و رفتار در حسابداری و حسابرسی**،

۲ (۲)، ۸۲-۱۳۲.

- Adeyemi, P. A., & Ogunsola, A. J. (۲۰۱۶). The impact of human capital development on economic growth in Nigeria: ARDL approach. **IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR- JHSS)**, ۲۱(۳), ۰۷- ۰۱.
- Armstrong, M. (۲۰۰۶) **A Handbook of Human Resource Management Practice**. ۱۰th Edition, Kogan Page Publishing, London.
- Ali Saad, M., Al-Naggar, M. S. (۲۰۲۳). The Impact of Human Resources Maintenance on Enhancing Organizational Agility: An Applied Study on Secretariat of Northern Borders Region. **Marketing and Management of Innovations**, ۱۴(۱):۷۵-۸۶.
- Adiza, G. H., Alamina, U. P., Tarila. O. P. (۲۰۲۴). ORGANISATIONAL JUSTICE AND RETENTION OF ADMINISTRATIVE EMPLOYEES IN LESS DEVELOPED ECONOMY. **Journal of Strategic Human Resource Management**, ۱۳ (۱), ۰۱-۰۸.
- Chatzoudes, D., & Chatzoglou, P. (۲۰۲۲). Factors affecting employee retention: Proposing an original conceptual framework. **International Journal of Economics and Business Administration**, ۱۰(۱), ۴۹-۷۶.
- Fathussyaadah, Eva, and Yulia Ratnasari. 'Pengaruh Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Karya Usaha Mandiri Syariah Cabang Sukabumi'. **Jurnal Ekonomak**, ۲(۱), ۱۶-۳۵.
- Govaerts, N., Kyndt, E., Dochy, F., & Baert, H. (۲۰۱۱) . Influence of learning and working climate on the retention of talented employees. **Journal of Workplace Learning**, ۲۳(۱), ۳۵-۵۵.
- Gogo, R., Alamina, U. P., Tarila, O. P. (۲۰۲۴). ORGANISATIONAL JUSTICE AND RETENTION OF ADMINISTRATIVE EMPLOYEES

IN LESS DEVELOPED ECONOMY. **Journal of Strategic Human Resource Management**, ۱۳(۱):۱-۸.

- Rao, A. M., Patnaik, K. (۲۰۲۴). Impact of HR Practices on Retention of the Employees -A study in Visakha Dairy. **Russian Social Science Review**, ۹(۱):۵۳-۷۳
- Kuznetsova, N., Tkachuk, V., Svitlana, O., Lyubov, O. (۲۰۲۳). Development and Preservation of Human Capital under the Conditions of the Creative Economy. **Financial Engineering**, ۲(۲), ۸۰-۸۷.
- Lestari, Y. A. P. (۲۰۲۳). The Application of Maintenance Functions in The Human Resources Management of Islamic Financial Institutions. **Invest Journal of Sharia & Economic Law**, ۳(۱):۷۰-۸۳.
- Mittar, S., Saini, S., & Agarwal, A. (۲۰۱۴). Human resource management practices for employee retention in apparel export houses in Delhi NCR. **Scottish Journal of Arts, Social Sciences and Scientific Studies**, ۱۷(۲).۱-۱۰
- Peters, A. A. (۲۰۱۳). **Building human capital for sustainable development: Role of the university**. Administrative Staff College of Nigeria.
- Zayed, N.M., Edeh. F.O., Islam, K.M.A, Nitsenko, V., Dubovyk, T., & Doroshuk, H. (۲۰۲۲). An investigation into the effect of knowledge management on employee retention in telecom sector. **Administrative Sciences**, ۱۲, ۱۳۸.
- Steiner, S., Copley, M., Simonds, L., & Heron, R. (۲۰۲۰). Reasons for staying with your employer: Identifying the key organizational predictors of employee retention within a global energy business. **Journal of Occupational and Environmental Medicine**, ۶۲(۴), ۲۸۹-۲۹۵.

اثر بخشی آموزش مبتنی بر کتاب الکترونیکی بر عملکرد تحصیلی و انگیزش تحصیلی افراد کم سواد استان کرمان

مجتبی پور کریمی هاوشکی^۱

ایرج اکبری^۲

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۱/۲۳ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۴/۲۳)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

ارتقای عملکرد و انگیزش تحصیلی سوادآموزان و تداوم آن، همواره یکی از دغدغه‌های نظام آموزشی بوده است. پژوهش حاضر با هدف اثربخشی آموزش مبتنی بر کتاب الکترونیکی بر عملکرد تحصیلی و انگیزش تحصیلی افراد کم سواد استان کرمان انجام شد. روش تحقیق از نوع نیمه آزمایشی و طرح پژوهش پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه سوادآموزان استان کرمان در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ می باشد. از میان آن‌ها ۳۰ نفر با روش نمونه‌گیری در دسترس به عنوان نمونه انتخاب و با روش تصادفی در دو گروه مداخله و کنترل (هر کدام ۱۵ نفر) جایگزین شدند. جلسات آموزشی برای گروه آزمایش در ۸

۱- استادیار، گروه آموزش علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان، ایران. (نویسنده مسئول) ایمیل: pourkarimi@cfu.ac.ir

۲- کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب، تهران، ایران.

جلسه ۹۰ دقیقه‌ای اجرا گردید. پیش و پس از آموزش پرسشنامه عملکرد تحصیلی فام و تیلور (۱۹۹۹) و پرسشنامه انگیزش تحصیلی هارتر (۱۹۸۰) تکمیل شد. داده‌ها با استفاده از میانگین، انحراف استاندارد و آزمون تحلیل کوواریانس و نرم افزار SPSS-۲۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج نشان داده است که آموزش بر اساس کتاب الکترونیکی بر عملکرد و انگیزش تحصیلی افراد کم سواد موثر است ($P < 0/01$). با توجه به این یافته‌ها آموزش بر مبنای کتاب الکترونیکی برای افراد کم سواد در جهت افزایش عملکرد و انگیزش تحصیلی پیشنهاد می‌شود.

واژگان کلیدی: کتاب الکترونیکی، عملکرد تحصیلی، انگیزش تحصیلی، کم سوادان.

۱-مقدمه

سوادآموزی و تکمیل آن یکی از دغدغه‌های برخی از اقشار بزرگسال جامعه است. کسانی که به هر دلیلی موفق به کسب سواد در دوران کودکی، نوجوانی و جوانی نشده‌اند اما یا بر اساس علاقه و یا نیاز دنیای امروز، دستیابی به این قابلیت را ضروری می‌دانند (معتدی، ۱۳۸۹). آموزش بزرگسالان شامل تمامی فرایندهایی است که توجه دارند به یادگیری و فهم برای افرادی که بالغ در نظر گرفته شده‌اند (کالپیو^۱، ۲۰۱۴). آموزش بزرگسالان یکی از موضوعات مورد توجه تمامی کشورهایی است که به توسعه یافتگی می‌اندیشند (دومیترسکیو^۲، ۲۰۱۴) مطالعه برای بزرگسالان بخشی از پروژه یادگیری مادام‌العمر در این کشورها لحاظ می‌شود. پروژه‌ای که هدف کلی خود را سعادت شهروندان و رشد جامعه می‌داند و تحقق آن‌ها را در گرو توجه به آموزش عمومی و حرفه‌ای بزرگسالان و یادگیرندگان می‌داند. آموزش‌هایی که با انتقال دانش‌ها و مهارت‌ها و نگرش‌های مناسب، به مخاطبان خود امکان آشنایی با خوشبختی و معیارهای آن و همچنین روش‌ها و تکنیک‌های دست‌یابی به خوشبختی و موفقیت در زندگی

۱-Colbu

۲-Dumitrescu

عمومی، خصوصی و حرفه‌ای را فراهم می نمایند (گوین^۱، ۲۰۱۴).

در رابطه با آموزش بزرگسالان، علایق ذی‌نفعان متفاوت است برخی به دنبال مطالعه و کسب علم اند، یعنی علم برای علم، برخی به دنبال ساخت علم، برخی برای حرفه‌ای شدن و برخی استفاده از علم در ساحات زندگی را مدنظر دارند، لذا نوع نگاه به سوادآموزی بزرگسالان نیز متفاوت است (آیورباچ^۲، ۲۰۲۱). به‌عنوان مثال هدف از آموزش برای بزرگسالان در کشوری چون انگلیس، ارتقاء کیفی مشاغل و به‌روز شدن صاحبان صنایع و تجار است. در فرانسه هدفش فراهم نمودن دانش‌ها، مهارت‌های ضروری در زندگی شخصی و حرفه‌ای است (دومیتسکیو، ۲۰۱۴). به‌طورکلی آموزش بزرگسالان دارای تأثیرات در ابعاد مختلف است. سوادآموزی برای بزرگسالان به لحاظ بنیادی و پایه‌ای شامل آموزش مهارت‌هایی چون خواندن، نوشتن و حساب است (حاجدو^۳، ۲۰۲۱). به لحاظ فردی و اجتماعی تأثیرگذار بر بهبود مهارت‌های زندگی و مهارت‌های پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی، ارتباط بین فردی و اجتماعی، حل مسئله، خودآگاهی و تصمیم‌گیری (ساده می‌مندی، حقیقی فرد و حسینچاری، ۱۳۹۹)،، زندگی راحت‌تر و شادتر، آشنایی و اجرای قوانین، زمینه‌دستیابی به اتحاد و فرهنگ ملی، تربیت شهروندی و تحقق نیازهای نظام سیاسی است (کیمن، ایلبارز، آرتونر^۴، ۲۰۱۲).

در حال حاضر گرایش عمومی در آموزش بزرگسالان به سمت کار و حرفه محور بودن این آموزش‌ها است. بزرگسالان دارای تجربه بالا هستند و با بسیاری از موضوعات آشنایی دارند بنابراین گرایش به سمت محتوایی دارند که منطبق با نیازهای زندگی و حرفه ایشان باشد. لذا این می‌طلبد که محتوا و روش‌های تدریس به سمت موضوعات عینی و واقعی حرکت نمایند (وب و همکاران^۵، ۲۰۲۰). این نوع آموزش زمینه فراهم نمودن فرصت‌هایی برای افراد است تا

۱-Goian

۲ - Auerbach

۳ - Hajdu

۴- Kayman, Ilbars, Artuner

۵ - Webb and et all

علايقشان را تا سطح حرفه‌ای شدن توسعه دهند و بتوانند سعادت و اعتماد به نفسشان را رشد دهند و بتوانند با ساير افراد با زمينه‌های مختلف حرفه‌ای تعامل برقرار نمايند (ميلانا و همکاران^۱، ۲۰۱۷). لذا آموزش برای بزرگسالان فرصتی دومی است برای حرفه‌ای شدن، ارتقاء حرفه‌ای و تعاملات حرفه‌ای. عمده‌ترین دلایل رفتن به سمت آموزش بزرگسالی نیز شامل: نیاز به سرمایه‌گذاری مالی، توجه به زمان، فرصت‌های تحول حرفه‌ای، افزایش فرصت‌های استخدام، توسعه روابط حرفه‌ای و نیاز به دانش جديد است (آيونیدو و پارما^۲، ۲۰۲۱).

آموزش بزرگسالان، علی‌رغم اهمیت و جایگاهش در توسعه‌یافتگی کشورها خصوصاً به لحاظ تأثیرش بر تقویت حرفه‌گرایی، با مسائلی مواجه است. از جمله این مسائل: یک؛ مسائل آموزشی که شامل نبود برنامه مدونی در حوزه آموزش بزرگسالان در سطح جهان- برنامه‌ای که متمرکز بر مؤلفه‌هایی چون آموزش خود مدیریتی، مدیریت تعارضات با دیگران، مدیریت دانش و اطلاعات، تعامل با افراد و طبقات گوناگون، آشنایی با تحولات جهانی در حوزه کاری خود (درومنتین، زیمایتی^۳، ۲۰۱۴)، مطالب یکسان برای همه گروه‌های سنی، ثقیل بودن آزمون پایانی، بی‌ارتباطی محتوا با نیازهای واقعی، بی‌توجهی به تفاوت‌های فردی، عدم فرصت تمرین و تکرار در کتاب، محتوای زیاد، فونت و اندازه نامناسب، هزینه بر بودن آموزش، عدم درک و فهم نکات نگارشی، شیوه‌های نامناسب، بی‌توجهی به توانایی‌ها و نیازهای بزرگسالان دوم؛ مسائل مالی، سوم؛ نداشتن زمان مناسب به دلیل اشتغال، چهارم، ویژگی‌های خاص بزرگسالان که نیازمند محتوایی عینی و ملموس و کاربردی هستند (رمضانی، مهني، عزیزی، ۱۳۹۷). عواملی که منجر به کاهش اقبال به برنامه‌های آموزش بزرگسالان شده است.

شیوه‌ای که می‌تواند تا حد زیادی موانع فوق را برطرف نماید استفاده از آموزش از راه دور است. آموزش از راه دور شامل استفاده از وسایل کمک آموزشی و الکترونیکی از قبیل متون چاپی، رایانه و اینترنت در نظر گرفته شده است. یکی از این آموزش‌های مهم کتاب الکترونیکی

^۱ - Milana and et all

^۲ Ioannidou, A., & Parma

^۳ - Dromantiene& Zemaitaityte

است. کتاب الکترونیک، به عنوان کتاب دیجیتال شناخته شده و یک متن الکترونیک است که از رسانه‌ای دیجیتال تشکیل یافته و معادل کتاب چاپی است که اغلب تحت سیستم مدیریت حقوق دیجیتال محافظت می‌شود (مشاوری فرد، ۱۳۹۲). آنچه اهمیت و تقاضا برای استفاده از این وسیله کمک آموزشی را دوچندان نموده قابلیت ارائه دروس در محیط چندرسانه‌ای به اشکال مختلف صوتی، تصویری، متنی، انیمیشن و ... است. محیطی که دارای قابلیت‌های منحصربه‌فردی بوده که در صورت بهره‌گیری و مدیریت آن می‌توان شاهد افزایش کیفیت سوادآموزی در آینده نزدیک بود. این رسانه، دارای مزایای قابل توجهی هست که می‌توان از آنها در زمینه آموزش سواد به افراد بی‌سواد و کم‌سواد استفاده نمود.

باید توجه نمود که پرداختن به کتاب الکترونیکی و ارتقاء و تسهیل استفاده از آن در نظام آموزشی می‌تواند بهبود بخش مسائلی متعددی در حوزه آموزش، خصوصاً برای افراد کم‌سواد و بی‌سواد باشد. ضرورت پرداختن به این مسئله، در حوزه آموزش از این جهت است که یکی از مسائل آموزشی جامعه امروز، تأکید بر شیوه‌های سنتی رایج در زمینه آموزش و یادگیری برای افراد کم‌سواد و بی‌سواد است. روش‌های سنتی که غالباً متنی بر استفاده از نسخه‌های خطی است دارای موانعی می‌باشند. از جمله عدم دسترسی آسان، گران بودن، یک وجهی بودن و بی‌توجهی به شیوه‌های بصری، دیداری. دوم آنکه علت رواج کم‌سوادی و محرومیت از تحصیل برای بخشی از افراد جامعه به دلیل اشتغال آنها و عدم داشتن فرصت مناسب برای بهره‌گیری از شیوه سنتی است که غالباً نیازمند آموزش رسمی در مدرسه است. حال آنکه تنها در سایه آموزش است که افراد رشد یافته و علاوه بر پیشرفت در حوزه شغلی خود، آشنا با حقوق اولیه و شهروندی خود می‌شوند.

دنیای تکنولوژیک امروز قابلیت تولید و انتقال محتوا را به آسانی برای طیف کثیری از افراد فراهم نموده است. لذا بی‌توجهی و عدم استفاده از ظرفیت‌های این تکنولوژی جدید در امر آموزش به معنای هدر دادن امکانات رایج موجود است. هدر دادن امکانات رایج موجود، اشاره به این دارد که امروزه غالب افراد جامعه با فناوری‌های نوین در ارتباط هستند، خصوصاً گوشی‌های هوشمند جدید، که منبع اصلی در راستای تولید کتاب الکترونیکی و استفاده از آن می‌باشند. لذا عدم آشنایی با این ظرفیت هم به معنای محروم نمودن خود از این ظرفیت عظیم است و هم محروم نمودن افرادی است که تنها می‌توانند با این شیوه به سوادآموزی پرداخته و

باعث رشد و ارتقاء زندگی خصوصی و حرفه ای و اجتماعی خود شوند. در نتیجه بررسی تاثیرات استفاده از کتاب الکترونیکی بر بهبود وضعیت آموزش و یادگیری افراد کم سواد و شناسایی نقاط قوت و ضعف آن می تواند زمینه انجام اقدامات مؤثر در راستای ترویج و گسترش استفاده از کتاب الکترونیکی را در میان این طیف و همچنین اهتمام مسئولین و برنامه ریزان درسی در راستای بهبود این شکل سواد آموزی را فراهم نماید. بر اساس آنچه بیان شد، هدف این پژوهش بررسی تاثیر کتاب الکترونیکی بر بهبود وضعیت آموزش و یادگیری افراد کم سواد استان کرمان بود.

۲- پیشینه پژوهش

۲-۱- تحقیقات داخلی

در زمینه سواد آموزی و بهره گیری از کتاب الکترونیکی پژوهش های متعددی انجام شده است از جمله:

پوررمضان و امیری (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان تحلیل نقش نهضت سواد آموزی در توسعه فرهنگی روستاهای استان گیلان، به نقش مثبت سواد آموزی در رشد فکری، اجتماعی، سیاسی، ملی و مذهبی سواد آموزان شده اند.

مخاطب، قدرتی و رضاپورلاکانی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان تحلیل محتوای شاخص های یادگیری کتاب های آموزشی گروه های مطالعاتی پیگیر سواد سازمان نهضت سواد آموزی. به ارزیابی کتابهای سواد آموزی پرداخته اند. نتایج این تحلیل نشان دهنده این است که شیوه تدوین کتاب ها غیر فعال و لذا باید در تدوین کتابها توجه به فعالیت معلم و دانش آموزان مورد توجه قرار گیرد.

یافته های پژوهش فهمی فر و غائبی (۱۳۸۷) نشان داد که با وجود ویژگی های سودمند کتابهای الکترونیکی، میزان استفاده از آنها بسیار پایین بوده و تعداد بسیار زیادی از کاربران کتابخانه های دانشگاهی هرگز از کتاب های الکترونیکی استفاده نکرده بودند و میزان استفاده و سطح آشنایی کاربران با کتابهای الکترونیکی از نظر کتابداران دانشگاهی بسیار پایین بود.

بنی جمالی (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان بررسی وضعیت نشر الکترونیکی کتاب در ایران و

چگونگی مصرف کتاب الکترونیکی در بین کاربران ایرانی. در این پژوهش با روش مصاحبه موردی به عنوان مثال مصاحبه با نشر نی به این نتیجه دست یافته است که وضعیت نشر الکترونیکی به علت ضرورت زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم، نشر صنعتی در این حوزه به زودی تحقق نخواهد یافت. از جمله علل آن می‌توان به فقدان فرهنگ کتاب‌خوانی، نبود ساختارهای گسترده و عدم شکل‌گیری بازار کالایی در حوزه کتاب الکترونیک و کم رونقی نشر در ایران اشاره نمود.

۲-۲- تحقیقات خارجی

لاین و همکارانش^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان بررسی مدل‌های چند وجهی در پژوهش کتاب الکترونیکی، به این نتیجه دست یافته‌اند که با تمرکز بر عواملی که باعث می‌شوند کاربران از کتاب‌خوان‌های الکترونیکی استفاده کنند، پیشنهاد کرده‌اند که راحتی، سازش‌پذیری و توانایی رسانه‌ای در ارائه کتاب‌خوان‌های الکترونیکی باید مورد توجه قرار گیرند.

لایکلر و همکارانش^۲ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان سواد هوش مصنوعی در آموزش بزرگسالان و دانشگاهیان، به این امر اشاره کرده‌اند که بزرگسالان برای بهبود مهارت و همچنین بهره‌گیری از تکنولوژی‌های جدید نیازمند حداقل دانشی در باب هوش مصنوعی هستند. خصیصه‌ای که در نظام آموزشی به آن پرداخته نشده است.

یاللم و شیرین جمال^۳ (۲۰۲۲). در پژوهشی با موضوع توسعه مواد آموزشی مبتنی بر یادگیری بومی برای بزرگسالان، به این نتیجه دست یافته‌اند که آموزش بومی برای بزرگسالان نیازمند استفاده از روش‌های مکمل است. دلایلی چون دنیای در حال تغییر، تنوعات، نیازها و محتواهای جدید لزوم رفتن به سمت روش‌های آموزشی مکمل را برای بزرگسالان ضروری می‌نماید.

مافش و فیشیز^۴ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان فقدان کیفیت در آموزش بزرگسالان در سوئد به این

^۱ -Lin, and et all

^۲ -Laupichler and et all

^۳ -Yalalem and Shireen Jama

^۴ - Mufic, Fejes

نتیجه دست یافته اند که کیفیت پایین آموزش برای بزرگسالان در سوئد به دلیل ناکافی و ناتوانی در ارائه آموزش برای گروه های سنی ناهمگن است. این پژوهش نشان دهنده این است که شیوه مرسوم و سنتی ناتوان از بهبود کیفیت آموزش است.

اوکیکی و همکاران^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی به بررسی آگاهی، نگرش و استفاده از منابع اطلاعاتی الکترونیکی در بین کارکنان دانشگاه لاگوس نیجریه پرداخت. منابع اطلاعاتی مورد بررسی در مطالعه آنها مجلات الکترونیکی، کتاب های الکترونیکی، پایگاه داده الکترونیکی با دسترسی آزاد، مقالات الکترونیکی و گروه های خبری بودند. یافته های مطالعه آنها نشان داد که سطح آگاهی ۵۵ درصد کارکنان از منابع اطلاعاتی الکترونیکی مورد اشتراک توسط کتابخانه در سطح پایینی بود. پژوهش آنها همچنین نشان داد که دلایل استفاده کارکنان دانشگاه از منابع الکترونیکی به ترتیب به منظور انجام فعالیت های پژوهشی، چاپ مقاله و آموزش بوده است. مطالعه آنها افزایش دسترسی به اینترنت با سرعت بالا و اشتراک منابع اطلاعاتی بیشتر توسط کتابخانه دانشگاه را پیشنهاد کرد. بر اساس مطالعه وی می توان نتیجه گرفت که منابع الکترونیکی در فرایند آموزش و پژوهش نقش دارند و یک منبع اطلاعاتی سودمند هستند.

پژوهش های انجام شده که به برخی از آنها اشاره شد توجهی به یادگیری الکترونیکی برای بزرگسالان نداشته اند. حال آنکه بررسی و ارزیابی تأثیر استفاده از کتاب الکترونیکی بر انگیزه تحصیلی در آموزش افراد بزرگسال از این جهت اهمیت دارد که بسیاری از بزرگسالان به دلیل داشتن شغل و کار نمی توانند به طور پیوسته در دوره های سوادآموزی حضوری شرکت نمایند. بنابراین حرکت به سمت آموزش از راه دور و استفاده از ظرفیت های آن از جمله کتاب الکترونیکی ضروری است. با توجه به آنچه که بیان شد و همچنین کمبود پژوهش های داخل کشور در این زمینه، هدف پژوهش حاضر بررسی اثربخشی کتاب الکترونیکی بر عملکرد و انگیزش تحصیلی افراد کم سواد استان کرمان بود.

^۱ -Okeke and et all

۳- مبانی نظری

رویکرد نوین آموزش بزرگسالان بر آموزش همراه با سواد آموزی تاکید دارد. این به آن معنا نیست که بی سوادانی که دوره های سوادآموزی را نگذرانده اند، حق شرکت در آموزش بزرگسالان را نداشته باشند، بلکه سوادآموزی، پایه و در واقع هدف اول آموزش بزرگسالان است. سوادآموزی وسیله ای برای ایجاد آگاهی و توانایی پذیرفته شده است و صرفاً وسیله اشاعه وظایف و مهارت‌ها نیست. واضح است که در سواد آموزی پایه ارزش ها و هدف ها، ایجاد تحول اجتماعی است (بولا، ترجمه جهان‌پناه، ۱۳۷۳). بسیاری از برنامه های سوادآموزی در کشورهای در حال توسعه به عنوان ابزاری برای افزایش آگاهی و ایجاد تغییرات سیاسی و اجتماعی در نظر گرفته می شود. برنامه ریزی درسی سوادآموزی بزرگسالان، حیطه، هدف، محتوا، روش تدریس و فلسفه زیربنایی متفاوت برای رشد و آموزش انسان را نشان می دهد. توسعه برنامه درسی سوادآموزی بزرگسالان از دیدگاه علمی، برای فهم کارکرد آن در ارتباط با مهارت‌های حرفه‌ای پایه بوده است (طالب‌زاده نوبریان، کاظمی و موسوی، ۱۳۹۱). یکی از شیوه های موثر در راستای بهبود و تقویت سواد آموزی برای بزرگسالان با توجه به محدودیت هایی که این قشر درد از جمله شاغل بودن، نداشتن وقت... استفاده از آموزش و کتاب های الکترونیکی است.

در عصر حاضر با توجه به گسترش تحولات فناورانه و ظهور رایانه، کتب الکترونیک به عنوان یک ابزار کسب دانش به سرعت در حال توسعه است. قدمت پنج هزار ساله کتاب را دچار تحول کرده است، به گونه ای که راثو بیان می کند مهمترین پیشرفت در جهان در حوزه نوشتاری بعد از گوتنبرگ، کتاب الکترونیکی یا ای-بوک است (آذر می، عزت زاده، سلطانی فرد، ۱۳۹۲). سابقه کتاب الکترونیکی به سال ۱۹۴۵ میلادی باز می گردد. این کتاب حاوی میکروفیلم و یک بازخوان و صفحه هایی برای خواندن مطالب بود. در هنگام نیاز کاربر می توانست کتاب، عکس، صفحات و سایر اموری که روی کاغذ انجام می داد، آرشو و نمایه کند و سپس آن را روزآمد سازد. ولی برخی دیگر از کارشناسان، شروع حیات کتاب های الکترونیکی را در دهه ۱۹۷۰ می دانند که پروژه ای در این سال در کتابخانه دانشگاه کلمبیا به نام کتابخانه عمومی اینترنت انجام شد که بر طبق آن کاربران می توانستند اطلاعات مورد نیاز خود را از طریق این شبکه داخلی بر روی حافظه های جانبی (فلپی دیسک ها) ذخیره کرده و با خود ببرند (مشاوری فرد، ۱۳۹۲).

کتاب‌های الکترونیک معمولاً به کمک کامپیوترهای شخصی، تلفن‌های هوشمند یا تجهیزات سخت‌افزاری اختصاص یافته و کتاب‌خوان‌های الکترونیک خوانده می‌شوند. برخی تلفن‌های همراه نیز توانایی خواندن کتاب‌های الکترونیک را دارند. کتاب الکترونیکی، هرچند پدیده‌ای چندان نوظهور نیست و تاریخ ظهور آن از دهه ۷۰ میلادی است، اما می‌رود تا نظام آموزش و اطلاع‌رسانی را با دگرگونی‌هایی اساسی مواجه سازد. کتاب‌های الکترونیکی صرفاً نسخه‌های الکترونیکی مطالب مکتوب نیستند، بلکه می‌توانند علاوه بر متن، صوت و تصاویر را نیز شامل شوند. به علاوه می‌توانند توسط یک رایانه در قالب‌های چون Word Text ، HTML ، PDF ، و فایل‌های اجرایی EXE درآیند. سادگی اجرا، سادگی جست‌وجو در متن، داشتن قالب زیباتر، منسجم بودن مطالب، امکان عرضه یا فروش ساده‌تر و سریع‌تر، داشتن قابلیت افزودن امکانات مالی مدیا از جمله ویژگی‌هایی هستند که کتاب الکترونیکی را به عنوان یک رسانه نوپا و رو به رشد از سایر رسانه‌هایی از این دست ممتاز می‌کند. پیش‌بینی‌ها نیز نشان می‌دهد پایگاه‌های اطلاعاتی و کتب الکترونیکی در آینده جای کتابخانه‌های سنتی را خواهند گرفت. در زمینه ماهیت کتاب‌های الکترونیکی باید توجه نمود که کتاب‌های الکترونیکی شکل الکترونیکی از یک کتاب با ویژگی‌هایی مشابه با کتاب سنتی نظیر تورق صفحات و ویژگی‌های محیط دیجیتال هستند که می‌توانند خواننده را در بسیاری از امور مانند تلفظ کلمات‌های لایت کردن متن و امکان تبدیل متن به صوت و فرارسانه (نظیر ویدئو، انیمیشن‌ها و صوت) کمک کنند (فهیمی فر، ۱۳۹۲). با تحلیل متوالی سی و هفت تعریف ارائه شده درباره کتاب الکترونیکی تعریفی دو بخشی را ارائه می‌دهد :

۱. کتاب الکترونیکی شیئی دیجیتالی با محتوای متنی یا محتوای دیگری است که به منزله نتیجه‌ای از ادغام مفهوم آشنای یک کتاب با آن دسته از ویژگی‌های کتاب است که می‌تواند در محیط الکترونیکی ارائه شود .

۲. کتاب الکترونیکی معمولاً در برگیرنده ویژگی‌های کاربردی نظیر جستجو، ارجاع تقابلی، پیوندهای فرامتنی، یادداشت‌گذاری، های لایت کردن اشیایی چندرسانه‌ای (نظیر صوت، تصویر، فیلم) و ابزارهای تعاملی است (فهیمی فر، ۱۳۹۲).

فواید بهره‌گیری از کتاب‌های الکترونیکی به شرح زیر است:

۱- کتاب‌های الکترونیکی، رسانه‌های مناسبی هستند که فراگیران به کمک آنها و تلاش خود می‌توانند موقعیت مشکل خود را در یابند (آذرمی، عزت زاده و سلطانی‌فر، ۱۳۹۲).

۲- تکنولوژی چند رسانه‌ای می‌تواند با ترکیب روش‌های مختلف متن، تصویر، صدا و غیره بهره‌گیری از اصول علمی، امکان شکل‌دهی تجارب یادگیری دست‌اول، ایجاد انگیزه یادگیری، صرفه‌جویی در وقت و ایجاد یادگیری سریع‌تر، عمیق‌تر و پایدارتر را فراهم کند (آذرمی، عزت زاده و سلطانی‌فر، ۱۳۹۲).

۳- آموزش‌های الکترونیکی می‌توانند موجب بهبود عملکرد تحصیلی فراگیران شوند (تقی زاده و حاتمی، ۱۳۹۷؛ برنجی و سعیدی، ۱۳۹۶؛ سپرینو و پانکو^۱، ۲۰۱۴ و اسلوکوویکا و ساویک^۲، ۲۰۱۴).

۴- کتاب‌های الکترونیکی ایجادکننده انگیزه برای سوادآموزی و تداوم آن در بزرگسالان است. خصیصه‌ای که مقالات متعددی تأثیر آن بر ایجاد انگیزه را تأیید نموده‌اند (حسینی جعفری و عباسی، ۱۳۹۹؛ جوشقان نژاد و باقری، ۱۳۹۷؛ مومانو و سامویلا^۳، ۲۰۱۴ و لئوریو و بتنکورت^۴، ۲۰۱۴). ایجاد انگیزه به واسطه جذابیت و سهل بودن استفاده از فیلم، صدا، رنگ، ارتباط بین دنیای واقعی و دنیای مجازی، انعطاف در تغییر روش‌ها و انطباق با تغییرات در راستای بهبود یادگیری، تکنیک‌های خودآموزی است. (بدرول-گریگوروتا و روسو^۵، ۲۰۱۴). فواید فوق‌الضرورت توجه سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان و معلمان و آموزش‌گران را نسبت به این ابزار می‌طلبد.

۵- فرضیه‌های پژوهش:

۱- آموزش کتاب الکترونیکی بر عملکرد تحصیلی افراد کم‌سواد تأثیر معناداری دارد.

۱- Ceobanu & Boncu

۲- Slavkovic & Savic

۳- Momanu & Samoilă

۴- Loureiro & Bettencourt

۵- Bedrule-Grigoruță & Rusu

۲- آموزش کتاب الکترونیکی بر انگیزش تحصیلی افراد کم سواد تاثیر معناداری دارد.

۵- روش شناسی پژوهش:

روش تحقیق حاضر از نوع نیمه آزمایشی و طرح پژوهش پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه سوادآموزان استان کرمان در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ بود. از میان آن ها ۳۰ نفر با روش نمونه گیری در دسترس به عنوان نمونه انتخاب و با روش تصادفی در دو گروه مداخله و کنترل (هر کدام ۱۵ نفر) جایگزین شدند. برای جمع آوری اطلاعات از ابزارهای زیر استفاده شد.

۵-۱- ابزارهای پژوهش

پرسشنامه عملکرد تحصیلی: جهت سنجش عملکرد تحصیلی سوادآموزان از پرسشنامه عملکرد تحصیلی فام و تیلور (۱۹۹۹) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۴۸ گویه و ۵ مؤلفه (خودکارآمدی، تأثیرات هیجانی، برنامه ریزی، فقدان کنترل پیامد، انگیزش) می باشد. مقیاس پاسخگویی پرسشنامه فوق طیف پنج گزینه ای لیکرت (هیچ تا خیلی زیاد) نمره گذاری شده است. پایایی این پرسشنامه در پژوهش عابدینی و برات دستجردی (۱۳۹۴) با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۳ گزارش شد.

پرسشنامه انگیزش تحصیلی: برای بررسی انگیزش تحصیلی سوادآموزان از پرسشنامه استاندارد انگیزش تحصیلی هارتر استفاده گردید. این ابزار شکل اصلاح شده مقیاس هارتر (۱۹۸۰، ۱۹۸۱)، به عنوان یک ابزار سنجش انگیزش تحصیلی است. مقیاس اصلی هارتر، انگیزش تحصیلی را با سؤال های دوقطبی می سنجد که یک قطب آن انگیزش درونی و قطب دیگر انگیزش بیرونی است و پاسخ آزمودنی به موضوع هر سؤال فقط می تواند یکی از دلایل بیرونی یا درونی را دربرداشته باشد. از آنجاکه در بسیاری موضوع های تحصیلی انگیزه های درونی و بیرونی هر دو نقش دارند، لپر و همکاران (۲۰۰۵) مقیاس هارتر را به شکل مقیاس های معمول درآوردند که هر سؤال تنها یکی از دلایل انگیزش درونی و بیرونی در نظر می گیرد. پرسشنامه به کاررفته در پژوهش حاضر دارای ۳۳ سؤال است که جواب هر سؤال به صورت لیکرت پنج درجه ای از هیچ وقت تا همیشه است. پایایی پرسشنامه فوق در پژوهش نجفی و همکاران (۱۳۹۴) با استفاده

از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ گزارش شد.

۵-۲- روش اجرا و تحلیل داده‌ها

جامعه آماری شامل کلیه سوادآموزان استان کرمان در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ می‌باشند که در سه سطح سوادآموز مقدماتی، انتقال و تحکیم قرار دارند. نمونه تحقیق، شامل ۲ گروه ۱۵ نفری در هر یک از سطوح سوادآموزی است که به صورت تصادفی به دو گروه آزمایش (استفاده‌کنندگان کتاب الکترونیکی) و کنترل (روش سنتی) تقسیم شدند. روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر از نوع در دسترس بود. بدین منظور و با توجه به سطوح مختلف دوره سوادآموزی (مقدماتی، انتقال و تحکیم) افراد نمونه آماری از بین سه سطح مدنظر انتخاب شدند. برای اجرای این پژوهش در ابتدا با تهیه مواد آموزشی و کتاب‌های الکترونیکی برای کم‌سوادان و بی‌سوادان و ارائه آن به اعضای نمونه آماری با ارائه توضیحاتی مختصر در مورد ماهیت جلسات مداخله، آزمون اولیه راجرا شد. جهت اجرای آزمون اولیه از همه آزمودنی‌ها دعوت به عمل آمد تا در صورت تمایل به شرکت در جلسات، شماره‌ی خود را در بالای برگه آزمون یادداشت نماید. پس از توزیع اولیه آزمون، از بین کلیه آزمودنی‌ها در هر سطح سوادآموزی تعداد ۳۰ نفر به‌منظور طرح پژوهش بر اساس ملاک‌های ورودی انتخاب می‌شوند. این تعداد به‌طور تصادفی به دو گروه آزمایش و کنترل گمارش شدند. آزمون‌های که هریک از اعضا در نمونه‌گیری اولیه پژوهش، تکمیل خواهند کرد به‌منزله نمرات پیش‌آزمون آن‌ها محسوب می‌شود. اعضای گروه آزمایش، به مدت ۸ جلسه، ۱ بار در هفته و هر بار به مدت ۹۰ دقیقه با هماهنگی مسئولین محترم مدارس تحت آموزش با مواد آموزشی و کتاب‌های الکترونیکی بودند. در طول مدتی که اعضای گروه آزمایش تحت مداخله هستند، اعضای گروه کنترل تحت هیچ مداخله‌ای قرار نگرفتند. پس از اتمام جلسات، اعضای هر دو گروه، مجدداً موردسنجش قرار گرفته و برگه‌های پس‌آزمون‌موردنظر را تکمیل خواهند کرد. در پایان تمام تجزیه و تحلیل‌های مربوط به طرح آزمایشی پژوهشی بر اساس لیست نهایی ۳۰ نفره در هر سطح سوادآموزی (مجموع اعضای دو گروه آزمایش و کنترل) انجام می‌شود. ملاک‌های ورود به مداخله -نمره پایین (یک انحراف معیار پایین‌تر از میانگین کل) در پیش‌آزمون (عملکرد اعضای شرکت‌کننده در آزمون عملکرد تحصیلی پیش‌آزمون)- دریافت رضایت‌نامه اختیاری و آگاهانه. ملاک‌های خروج از مداخله - غیبت بیش از دو جلسه - عدم علاقه‌مندی افراد به ادامه

آموزش. فرمت جلسات آموزشی در ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای بر اساس طرح درس‌های تهیه‌شده از مواد آموزشی و کتاب‌های الکترونیکی خواهد بود. بعد از در نظر گرفتن اهداف دوره برنامه کلی جلسات دوره تنظیم و اجرا می‌گردد. طرح درس‌ها بر اساس مواد آموزشی و کتاب‌های الکترونیکی طراحی خواهد شد. در طی جلسات نیز توصیه‌ها و پیشنهادهای عملی به سوادآموزان و نهایتاً ارائه تکالیف خانگی و همچنین چاپ و ارائه بروشور به دانش آموزان ارائه می‌گردد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی نظیر فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد و از روش‌های آمار استنباطی نظیر تحلیل کواریانس استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS-۲۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

جدول ۱: خلاصه محتوای جلسات آموزش کتاب الکترونیکی

جلسه	محتوا
جلسه اول: اصول دین (درس فرهنگ اسلامی)	تعریف اصول دین، بحث و گفت و گو در باب اهمیت اصول دین در زندگی، ارائه فیلم و سخنرانی در باب اصول دین
جلسه دوم: عفاف و حجاب (درس فرهنگ اسلامی)	بیان جایگاه عفاف و حجاب در زندگی، بیان تجربیات خود از مطالعه و برخورد با بی حجابی و رعیت حجاب. پخش کلیبی در زمینه حجاب، بحث در باب حجاب
جلسه سوم: بدن انسان (درس علوم)	بحث و گفت و گو در زمینه مهمترین عضو بدن، بیان اجزای تشکید دهنده بدن، نمایش اجزاء دن، ارائه کلیبی در زمینه ساختار بدن. تکلیف در زمینه نوشتن وظایف هر کدام از اجزاء بدن
جلسه چهارم: تغذیه و الگوهای غذایی (درس علوم)	بحث و گفت و گو در زمینه چیزهایی که برای زنده ماندن بدن لازم اند، ارائه بروشوری در زمینه غذاهای مقوی، پخش کلیبی در زمینه اهمیت تغذیه، تکلیف در زمینه بیان توصیه های بهداشتی اسلام پیش از غذا خوردن
جلسه پنجم: پس انداز (درس فارسی)	بحث در زمینه فایده پس انداز، پخش انیمیشنی با موضوع پس انداز، بیان خاطره ای از پس انداز کردن خود را بنویسید، در پایان هم خانواده کلمات زیر را بنویسید و چه کلمه جدیدی در این درس آموخته اید.
جلسه ششم: رایانه (درس فارسی)	بیان اهمیت رایانه، بحث در باب کارکردهای رایانه، پخش کلیپ آموزشی ساده در زمینه رایانه، در پایان بیان قید های زمان، مکان و حالت را در متن درس بیابید.
جلسه هفتم: حقوق شهروندی (درس علوم اجتماعی)	بحث در زمینه میزان آشنایی با حقوق شهروندی، پخش کلیبی در زمینه حقوق شهروندی، بیان برخی از اصول شهروندی، تجربه خود در زمینه رعایت یکی از حقوق شهروندی را بنویسید.
جلسه هشتم: همسایه های ایران (درس علوم اجتماعی)	با مشاهده نقشه همسایه های نیمه شرقی ایران را نام ببرید، پخش کلیبی در رابطه با افغانستان، بحث در مورد افغانستان، به بیان شباهت های ایران و افغانستان پرداخته شود.

۶- یافته‌ها

۶-۱- یافته‌های توصیفی

میانگین و انحراف استاندارد سنی $7/26 \pm 26/14$ سال بوده است.

در جدول ۲، آماره‌های توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد) متغیرهای عملکرد و انگیزش تحصیلی در گروه آموزش و کنترل در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون ارائه شده است.

جدول ۲: توصیف آماری نمرات پیش‌آزمون - پس‌آزمون عملکرد و انگیزش تحصیلی در گروه آموزش و کنترل

متغیرها		گروه آزمایش		گروه کنترل	
عملکرد تحصیلی	پیش‌آزمون	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
		۵۸/۵۵	۶/۷۴	۵۶/۸۷	۶/۴۸
انگیزش	پیش‌آزمون	۷۹/۸۲	۷/۱۲	۵۷/۳۴	۶/۱۲
		۴۸/۷۵	۵/۹۶	۴۷/۰۲	۵/۳۴
	پس‌آزمون	۶۹/۳۷	۶/۸۳	۴۸/۳۸	۴/۷۰

بر اساس جدول ۲، میانگین و انحراف معیار عملکرد و انگیزش تحصیلی در گروه آزمایش در پس‌آزمون نسبت به پیش‌آزمون تغییر چشم‌گیری کرده است در صورتی که میانگین و انحراف معیار عملکرد و انگیزش تحصیلی در گروه کنترل تغییر محسوسی نداشته است.

۶-۲- یافته‌های استنباطی

برای تحلیل داده‌ها از تحلیل کوواریانس استفاده شد. قبل از انجام تحلیل، پیش-فرض‌های (نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها، یکسان بودن شیب خط رگرسیونی، برابری ماتریس‌های کوواریانس و یکسانی واریانس‌ها) پرداخته می‌شود. از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع نمرات متغیرها استفاده شد و سطح معنی‌داری برای آماره Z در متغیرهای عملکرد و انگیزش تحصیلی بزرگتر از ۰/۰۵ بود که نشان می‌دهد توزیع نمرات متغیرها نرمال می‌باشد. در جدول ۳ متغیرهای عملکرد و انگیزش تحصیلی از جنبه یکسان بودن شیب خط رگرسیونی مورد آزمون ارائه شده است.

جدول ۳: نتایج تحلیل همگنی شیب های رگرسیون

متغیرها	منبع	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	آماره F	سطح معناداری
عملکرد تحصیلی	پیش آزمون	۱۹/۱۸	۱	۱۹/۱۸	۱/۳۴	۰/۱۹
	تعامل گروه و پیش آزمون	۱۸/۱۸	۱	۱۸/۱۸	۱/۲۷	۰/۲۷
	خطا	۳۸۳/۶۷	۲۷	۱۴/۲۱		
انگیزش تحصیلی	پیش آزمون	۱۵/۱۳	۱	۱۵/۱۱	۰/۸۸	۰/۶۷
	تعامل گروه و پیش آزمون	۱۲/۵۶	۱	۱۲/۵۶	/۰۴	۰/۵۱
	خطا	۳۲۵/۷۴	۲۷	۱۲/۰۶		

با توجه به نتایج جدول ۳، در متغیر عملکرد و انگیزش تحصیلی، F محاسبه شده برای تعامل گروه و پیش آزمون در سطح کمتر از ۰/۰۵ معنی دار نمی باشد، بنابراین داده ها از فرضیه همگنی شیب های رگرسیونی پشتیبانی می کند و این فرضیه پذیرفته می شود و می توان تحلیل کوواریانس را اجرا نمود که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴: نتایج تحلیل کوواریانس تأثیر کتاب الکترونیکی بر عملکرد و انگیزش تحصیلی

متغیر وابسته	منبع	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	آماره F	سطح معناداری
عملکرد تحصیلی	پیش آزمون	۴۷/۷۸	۱	۴۷/۷۸	۱/۷۳	۰/۱۴
	گروه	۵۸۲/۴۳	۱	۵۸۲/۴۳	۲۱/۲۰	۰/۰۱
	خطا	۷۴۱/۷۲	۲۷	۲۷/۴۷		
انگیزش تحصیلی	پیش آزمون	۶۸/۷۸	۱	۶۸/۷۸	۱/۲۴	۰/۱۴
	گروه	۴۵۷/۸۲	۱	۴۵۷/۸۲	۱۷/۳۸	۰/۰۱
	خطا	۶۸۰/۷۲	۲۷	۲۲/۵۸		

همان گونه که در جدول ۴ ملاحظه می شود، در متغیر عملکرد تحصیلی مقدار اثر پیش آزمون با نسبت $F_{1,27} = 1/73$ ، در سطح $P < 0/05$ ، معنا دار نیست، یعنی دو گروه از نظر عملکرد تحصیلی (کل) متفاوت نبوده اند. به وسیله تحلیل کواریانس، معنا دار بودن تفاوت بین میانگین های نمره های پس آزمون عملکرد تحصیلی (کل) هر دو گروه آزمایش و کنترل را پس از منظور داشتن تفاوت اولیه بین دو گروه در پیش آزمون، آزموده شد و این نتیجه حاصل شد که دو گروه در پس آزمون با نسبت $F_{1,27} = 21/20$ ، در سطح $P < 0/01$ ، باهم تفاوت معنا داری داشته اند، یعنی پس از ارائه جلسات آموزش کتاب الکترونیکی به کم سوادان گروه آزمایش، این گروه به طور معناداری بیشتر از گروه گواه به سؤالات آزمون عملکرد تحصیلی (کل) پاسخ دادند. بنابراین فرضیه اول پژوهش که: «آموزش کتاب الکترونیکی بر عملکرد تحصیلی کم سوادان تأثیر دارد»، در سطح معناداری $P < 0/01$ ، مورد قبول واقع شد.

همچنین در متغیر انگیزش تحصیلی مقدار اثر پیش آزمون با نسبت $F_{1,27} = 1/24$ ، در سطح $P < 0/05$ ، معنا دار نیست، یعنی دو گروه از نظر انگیزش تحصیلی متفاوت نبوده اند. به وسیله تحلیل کواریانس، معنا دار بودن تفاوت بین میانگین های نمره های پس آزمون انگیزش تحصیلی هر دو گروه آزمایش و کنترل را پس از منظور داشتن تفاوت اولیه بین دو گروه در پیش آزمون، آزموده شد و این نتیجه حاصل شد که دو گروه در پس آزمون با نسبت $F_{1,27} = 17/38$ ، در

سطح $P < 0/01$ ، باهم تفاوت معناداری داشته‌اند، یعنی پس از ارائه جلسات آموزش ارائه جلسات آموزش کتاب الکترونیکی به کم سوادان گروه آزمایش، این گروه به طور معناداری بیشتر از گروه گواه به سؤالات آزمون انگیزش تحصیلی پاسخ دادند. بنابراین فرضیه دوم پژوهش که: «آموزش کتاب الکترونیکی بر انگیزش تحصیلی کم سوادان تاثیر دارد»، در سطح معناداری $P < 0/01$ ، مورد قبول واقع شد.

۷- نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر کتاب الکترونیکی بر انگیزش تحصیلی جوانان کم سواد استان کرمان بوده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که آموزش کتاب الکترونیکی موجب بهبود عملکرد تحصیلی کم سوادان شده است. نتایج این پژوهش با یافته‌های (تقی زاده و حاتمی (۱۳۹۷)، برنجی و سعیدی (۱۳۹۶)، سپرینو و پانکو (۲۰۱۴) و اسلوکویکا و ساویک (۲۰۱۴) همسو بود. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که امروزه در محیط تعلیم و تربیت کشورهای پیشرفته، با توجه به نکات مثبت، مزیت‌ها، فواید، کارکرد و اثربخشی مناسب کتب الکترونیکی، منابع چند رسانه‌ای و فناوری آن به سرعت جایگزین فناوری‌های سنتی می‌شود. پژوهش‌ها و تاکیدات متخصصین عرصه تعلیم و تربیت در زمینه کاربست منابع الکترونیکی نیز موجب گستردگی استفاده از این منابع در محیط‌های آموزشی شده است (حسنی جعفری و عباسی، ۱۳۹۹).

دیگر یافته این پژوهش نشان داد که آموزش کتاب الکترونیکی موجب افزایش انگیزش تحصیلی کم سوادان شده است. نتایج این پژوهش با یافته‌های حسنی جعفری و عباسی (۱۳۹۹)، جوشقان نژاد و باقری (۱۳۹۷)، مومانو و سامویلا (۲۰۱۴) و لئوریو و بتنکورت (۲۰۱۴) همسو بود. در تبیین این یافته می‌توان گفت تحقیقات نشان می‌دهد که اینگونه کتاب‌ها که معمولاً بیش از یکی از حواس چندگانه را در یادگیری سهیم می‌کنند، تاثیر بیشتری در یادگیری دارند. طبق تحقیقات انجام شده یادگیرندگان فقط مقدار کمی از آنچه که می‌شوند، می‌توانند به خاطر بسپارند؛ در حالی که میزان یادگیری زمانی که توأماً می‌بیند و می‌شنوند و نیز شرکت فعال دارند به مرز ۷۵ درصد می‌رسد. از این روست که در عصر حاضر با توجه به گسترش تحولات فناورانه

و ظهور رایانه، کتب الکترونیکی به عنوان یک ابزار کسب دانش به سرعت در حال توسعه است. قدمت پنج هزار ساله کتاب را دچار تحول کرده است، به گونه ای که راثو بیان می کند مهمترین پیشرفت در جهان در حوزه نوشتاری بعد از گوتنبرگ، کتاب الکترونیکی است (لثوریو و بنتکورث، ۲۰۱۴).

از محدودیت های این پژوهش می توان به کم سوادان شهر کرمان اشاره کرد که در تعمیم نتایج به سایر گروه ها و شهرها باید احتیاط نمود. از محدودیت های دیگر، نیمه آزمایشی بودن پژوهش بود که گروه ها به صورت در دسترس انتخاب شدند، اما افراد به صورت تصادفی گمارش شدند. همچنین، عدم کنترل برخی از متغیرها اشاره کرد. همچنین ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بود که احتمال سوءگیری در پاسخ دادن از سوی افراد نمونه وجود داشت. از این رو و با توجه به نتایج پژوهش به مدیران و تصمیم گیرندگان نظام آموزش سوادآموزی پیشنهاد می گردد جهت اثربخشی دوره های سوادآموزی و ایجاد انگیزه بیشتر در سوادآموزان جهت مشارکت فعال در دوره های تعریف شده، در کنار کتب، منابع و متونی که هم اکنون در آموزش بزرگسالان به کار می رود از کتاب های الکترونیکی استفاده کنند. کاربست این محتوا می تواند مشکلات موجود در زمینه انگیزه بخشی سوادآموزان را برطرف سازد و همچنین زمینه های آموزش اثربخش را ایجاد خواهد کرد. لازم به ذکر است که با توجه به مزیت های استفاده از کتب الکترونیکی، قطعاً اتخاذ این سیاست در نظام آموزش بزرگسالان مزیت های فراوانی را خواهد داشت که انگیزه بخشی تحصیلی تنها یک مورد اشاره ما در این پژوهش بوده است. مزایای کتاب های الکترونیکی آنقدر زیاد است که نمی توان به سادگی از کاربست آنها در زمینه آموزش سوادآموزان گذشت. مواردی از قبیل سهولت حمل و نقل، هزینه تولید ارزان و ... مواردی هستند که با توجه به گستردگی و پراکندگی جمعیت سوادآموز گره گشای چالش های بسیاری از نظام آموزش بزرگسالان خواهد شد.

منابع:

- آذر می ملیحه ، عزت زاده مستوره ، سلطانی فر محمد (۱۳۹۲). بررسی تاثیر عوامل شکلی ابرسانه هایی از جمله (صوت- تصویر و گرافیک) در تولید کتاب الکترونیکی از دیدگاه ناشران الکترونیک در ایران. ۳(۶). ۲۵-۴۱
- بولا هاربنز(۱۳۷۳). روند تحولات و مسائل آموزش بزرگسالان در جهان. ترجمه سیمین دخت جان پناه. نشر: کمیسیون ملی یونسکو - ایران تهران .
- طالب زاده نوبریان محسن ، کاظمی اکرم ، موسوی سید حسین (۱۳۹۱)، تاثیر میزان سواد و آگاهی بر نگرش تربیتی مادران درباره تربیت اجتماعی نوجوانان. نشریه: مطالعات روانشناسی تربیتی ، ۹(۱۵)، ۱۲۵-۱۴۲
- پوررمضان عیسی ، امیری میکال محمد(۱۳۹۳) تحلیل نقش نهضت سواد آموزی در توسعه فرهنگی روستاهای استان گیلان. نشریه: مطالعات برنامه ریزی سکونتگاه های انسانی (چشم انداز جغرافیایی)، ۹(۲۶)، ۷۱-۸۹
- مخاطب محمد ، قدرتی مهدی ، رضاپورلاکانی سپیده (۱۳۹۲) تحلیل محتوای شاخص های یادگیری کتاب های آموزشی گروه های مطالعاتی پیگیر سواد سازمان نهضت سوادآموزی. نشریه: اندیشه های نوین تربیتی، ۹(۲)، ۱۰۹-۱۲۹.
- برنجی، سپیده و سعیدی مهناز (۱۳۹۶). آموزش با فناوری و تاثیر آن روی پشتهوانه ادراکی- شناختی عملکرد تحصیلی و انگیزه در کلاس های زبان خارجی. فصلنامه پژوهش های آموزشی و کاربردی زبان انگلیسی. ۱۰(۲۱)، ۹۶-۷۲
- بنی جمالی سیدمحسن (۱۳۹۳). بررسی وضعیت نشر الکترونیکی کتاب در ایران و چگونگی مصرف کتاب الکترونیکی در بین کاربران ایرانی. نشریه مطالعات راهبردی ورزش و جوانان. ۱۳(۲۴)، ۱-۲۱.
- تقی زاده، عباس و حاتمی، جواد(۱۳۹۷). بررسی ارتباط حضور آموزشی، اجتماعی و شناختی با عملکرد تحصیلی فراگیران دوره های آموزش الکترونیکی: یک مطالعه تحلیل مسیر. راهبردهای آموزش در علوم پزشکی. ۱۱(۵)، ۱۶۹-۱۷۷.
- جوشقان نژاد، فاطمه و باقری، محسن (۱۳۹۷). تاثیر کلاس درس معکوس بر انگیزش تحصیلی

و یادگیری دانشجویان در درس کامپیوتر. فصلنامه پژوهش در برنامه‌ریزی درسی. ۱۵(۲)، ۱۰۷-

۹۵

- حسنی جعفری، فتانه و عباسی، ابوالفضل (۱۳۹۹). مقایسه یادگیری الکترونیکی در راهبرد مهارت‌های خودتنظیمی و انگیزش تحصیلی در مدارس عادی و الکترونیکی در رشته علوم تجربی. نشریه علمی فناوری آموزش، ۱۵(۱)، ۶۲-۵۲

- رضوانی، سیده گل افروز؛ مهنی، امید و عزیزی، نعمت الله (۱۳۹۷). چالش‌های آموزش بزرگ‌سالان و راهکارهایی جهت بهبود: پژوهش زمینه‌ای. فصلنامه مطالعات راهبردی سیاست گذاری عمومی. ۸(۲۹)، ۱۳۶-۱۱۶

- ساده میمندی، محمد رضا؛ حقیقی فرد، مریم؛ حسینچاری، مسعود (۱۳۹۹). بررسی تاثیر سوادآموزی بر کاهش آسیب‌های اجتماعی و توسعه اقتصادی. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۴(۴۵)، ۱۹۴-۱۸۴.

- عابدینی، یاسمین و برات دستجردی، نگین (۱۳۹۴). پیش‌بینی عملکرد تحصیلی دانشجویان دوره‌های الکترونیکی براساس مهارت‌های فراشناختی و هوش هیجانی آنان. پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری. ۵(۲)، ۱۰۱-۱۱۰.

- فهیمی فر سیده (۱۳۹۲). تقویت مهارت‌های کودک با کتاب‌های الکترونیکی. نشریه کتاب مهر (۸)، ۵۸-۸۱

- فهیمی فر، سیده، غائبی، امیر (۱۳۸۷). کتاب‌های الکترونیکی از دیدگاه متخصصان اطلاع رسانی شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر تهران. نشریه پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۲۴(۱)، ۷۹-۱۱۴

- مشاهری فرد رضوان (۱۳۹۲). کتاب الکترونیک مروری بر پیدایش، مزایا و معایب. ماهنامه عصر فاوا، ۹(۹۳)، ۹۶-۱۰۶.

- معتمدی شملزاری، عبدالله (۱۳۸۹). شناسایی نیازهای آموزشی زنان نوسواد نهضت سوادآموزی در ابعاد فرهنگی و اجتماعی. پژوهش در نظام‌های آموزشی. ۴(۹)، ۱۱۶-۹۷

- نجفی، محمود و همکاران (۱۳۹۴). نقش متغیرهای کارایی خانواده، حرمت خود، خودکارآمدی و شخصیت در پیش‌بینی انگیزش پیشرفت تحصیلی. اندیشه‌های نوین تربیتی.

- Auerbach ER. (۲۰۲۱). *When pedagogy meets politics: hallenging English only in adult education. In Language Ideologies* . Routledge.
- Bedrule-Grigoruță, M. V., & Rusu, M. L. (۲۰۱۴). Considerations about e-learning tools for adult education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۱۴۲, ۷۴۹-۷۵۴
- Ceobanu C, Boncu Ș. (۲۰۱۴)The challenges of the mobile technology in the young adult education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۱۴۲(۱), ۶۴۷-۵۲.
- Colbu Ș. (۲۰۱۴).Christian education–between schooling, adult education and lifelong learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. ۱۴۲(۱)۲۷۹-۸۴.
- Dromantiene, L., & Zemaitaityte, I. (۲۰۱۴). Challenges to adult education in Lithuania. *Procedia-social and behavioral sciences*, ۱۱۶, ۴۵۳۲-۴۵۳۶
- Dumitrescu I.(۲۰۱۴). Adult education, priority in educational policy of Spiru Haret. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. ۱۴۲(۱), ۳۳۹-۴۵.
- Goian, C. (۲۰۱۴). Transnational wellbeing analysis of the needs of professionals and learners engaged in adult education. *Procedia-Social and behavioral sciences*, ۱۴۲(۱), ۳۸۰-۳۸۸
- Hajdú, D. (۲۰۲۱). Distribution of Adult Education Participants in Borsod-Abaúj-Zemplén County. *Visegrad Journal on Bioeconomy and Sustainable Development*, ۱۰(۱), ۲۴- ۲۸.
- Ioannidou, A., & Parma, A. (۲۰۲۱). *Risk of Job Automation and Participation in Adult Education and Training: Do Welfare Regimes Matter?*. *Adult Education Quarterly*,
- Kayman, E. A., Ilbars, Z., & Artuner, G. (۲۰۱۲). Adult education in Turkey: in terms of lifelong learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, ۴۶, ۵۸۵۸-۵۸۶۱

- Laupichler MC and et all (۲۰۲۲). Artificial intelligence literacy in higher and adult education: A scoping literature review. Computers and Education: Artificial Intelligence. ۲۶(۳) ۱-۸.
- Lin HM, and et all (۲۰۲۳). A review of using multilevel modeling in e-learning research. Computers & Education; ۱۹۸(۲) ۲-۱۶.
- Loureiro A, Bettencourt T. (۲۰۱۴). The use of virtual environments as an extended classroom—a case study with adult learners in tertiary education. Procedia Technology. ۱(۱۳), ۹۷-۱۰۶.
- Milana M and et all (۲۰۱۷). Adult education and learning: endorsing its contribution to the ۲۰۳۰ Agenda. International Journal of lifelong education. ۳۶(۶), ۶۲۵-۶۲۸.
- Momanu M, Samoilă ME. (۲۰۱۴). Adult Education in the Context of the Communist Education Reform in Romania: Policies, Institutions and Publications (۱۹۴۵-۱۹۵۵). Procedia-Social and Behavioral Sciences, ۱۴۹(۱۴), ۶۱۳-۶۰۸.
- Mufic J, Fejes A. (۲۰۲۲). Lack of quality in Swedish adult education: a policy study. Journal of Education Policy, ۳۷(۲), ۲۶۹-۸۴.
- Okeke NM and et all. (۲۰۲۳). Effect of a randomized group intervention for depression among Nigerian pre-service adult education teachers. Medicine. ۱۰۲(۲۷), ۱-۷
- Slavkovic N, Savic A. (۲۰۱۵). The Usage of m learning for adult education in Serbia. Procedia-Social and Behavioral Sciences . ۱۷۴(۱۲), ۲۸۰۶-۲۸۱۲.
- Webb Sand et all. (۲۰۲۰). Learning cities and implications for adult education research. International Journal of Lifelong Education , ۳۹(۵-۶), ۴۲۳-۴۲۷.
- Yalalem A and Shireen Jamal M. (۲۰۲۲) Indigenous-based adult education learning material development: integration, practical challenges, and contextual considerations in focus. Education Research International. ۵ (۷), ۱-۱۰.

طراحی الگوی ساختاری و توسعه مسئولیت اجتماعی سازمان گمرک بر اساس آموزه های نهج البلاغه

سیامک آذری^۱

نیما رنجی جفرودی^۲

علیرضا فرخ بخت فومنی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۱۰/۲ - تاریخ تصویب ۱۴۰۴/۱/۲۵)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

خداوند تعالی در قرآن مجید بر اجتماعی بودن انسان صحنه می گذارد. بر این اساس طبق کلام الهی انسان یک موجود اجتماعی است و برای زندگی باید وارد اجتماع شود که این مورد توسط امام علی (ع)، مورد توجه قرار گرفته است. هدف این پژوهش طراحی الگوی ساختار مسئولیت اجتماعی سازمان گمرک بر اساس آموزه های نهج البلاغه می باشد. به طور کلی طرح تحقیق حاضر، روش آمیخته (کیفی- کمی) می باشد و با توجه به ماهیت موضوع روش کیفی از نوع

۱- گروه مدیریت واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.

۲- گروه مدیریت، واحد انزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، انزلی ایران. (نویسنده مسئول): ranji@iaubanz.ac.ir

۳- گروه مدیریت، واحد انزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، انزلی ایران.

تحلیل محتوای و روش کمی نیز از روش توصیفی-همبستگی (پیمایشی) استفاده شده است و بنابراین با توجه به مساله پژوهش، واحد تحلیل در این پژوهش مطالب نهج البلاغه در رابطه با مسئولیت اجتماعی سازمان می باشد. جامعه آماری این تحقیق در بخش کیفی را کتاب نهج البلاغه بود و نمونه آماری این تحقیق نیز کلیه خطبه ها و مطالب در رابطه با مسئولیت اجتماعی بود. ابزار گردآوری اطلاعات نیز فیش های مخصوص روش تحلیل محتوا بودند و مطالب مربوط به پژوهش از کتاب نهج البلاغه مورد بررسی جمع آوری شد و با استفاده از روشهای تحلیل محتوای کمی مورد مطالعه قرار گرفتند و بر این اساس دستورالعمل کدگذاری بر مبنای موضوع و هدف تحقیق تهیه شد و بر مبنای آن، مطالب مورد نظر استخراج و کدگذاری شدند و در بخش کمی کلیه کارکنان و مدیران اداره کل گمرکات کشور می باشد که از بین آنها با توجه به جدول مورگان به تعداد ۳۸۳ نفر برای نمونه به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند و با پرسشنامه ۷۲ سوالی محقق ساخته با طیف لیکرت مورد تحلیل قرار گرفتند و تحلیل سوال ها با آزمونهای معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Lisrel انجام گرفته است و با توجه به دستور دوران متعامد (چرخش واریماکس) تمامی عوامل شناسایی شده می توانند جز ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه به شمار بیایند.

واژگان کلیدی: مسئولیت اجتماعی، سازمان گمرک، نهج البلاغه.

۱- مقدمه

بحث از جایگاه مسئولیت پذیری در عرصه های مختلف سبک زندگی اسلامی، از مباحث بسیار ضروری جامعه کنونی ماست؛ زیرا زندگی پیچیده انسان امروزی با رشد و پیشرفت تکنولوژی و نیز سهولت دسترسی به انواع اطلاعات مفید و غیر مفید و فرو ریختن مرزهای اجتماعی، فرهنگی و یا حتی جغرافیایی با چالش های فراوانی همچون جهانی شدن و بومی ماندن، بحران جمعیت، بحران سلامتی و تغذیه، دگرگونی های فناوری، اثرات فناوری نوین ارتباطی بر مهارت های

اجتماعی و اخلاقیات، مشکلات خانوادگی و ... روبه‌روست (سازمان بهداشت جهانی، ۱، ۲۰۰۹). انسان موجودی اجتماعی است که در زندگی جمعی خویش در برابر دیگران مسئول است و باید برای حقوق دیگران احترام قائل شود (رونقی، ۱۳۹۸).

خداوند تعالی در قرآن مجید بر اجتماعی بودن انسان صحنه می‌گذارد. بر این اساس طبق کلام الهی انسان یک موجود اجتماعی است و برای زندگی باید وارد اجتماع شود؛ آنجا که می‌فرماید «ای مردم ما همه شما را نخست از مرد و زنی آفریدیم و آنگاه شعبه‌های بسیار و فرق مختلف گردانیدیم تا یکدیگر را بشناسید» (حجرات: ۱۳). در همین راستا امام علی (ع) به مردم سفارش دارد و دست‌خداوند را با کسانی می‌داند که در جماعت زندگی می‌کنند و انسا نها را به پرهیز از پراکندگی فرا می‌خواند؛ چرا که انسان تنها و به دور از جامعه و جماعت، بهره‌شیطانی است، آن گونه که گوسفند تنها بهره‌گرگ خواهد بود. امام (ع) بدین گونه تفکر اسکوپسم^۲ یا فرار از شرکت در امور اجتماعی را نفی می‌کند و بدون اصالت می‌داند (نهج البلاغه، خطبه ۱۲۷، ۲۴۱). اصطلاح مسئولیت اجتماعی به تعهدهای قانونی و اخلاقی اشاره دارد که ناشی از تأثیر عملیات سازمانی در جامعه، اقتصاد و محیط زیست است (گومز^۳، ۲۰۱۵). منظور از مسئولیت اجتماعی شرکتها، پیوستگی و اتحاد میان فعالیت ها و ارزش های سازمان به گونه ای است که منافع کلیه ذی نفعان شامل سهام داران، مشتریان، کارکنان، سرمایه گذاران و عموم جامعه، در سیاست ها و عملکرد سازمان منعکس شود (حاجیها و سرافراز، ۱۳۹۳). به بیان دیگر، سازمان باید همواره خود را جزئی از اجتماع بداند، به جامعه احساس مسئولیت داشته باشد و در راستای بهبود رفاه عمومی به گونه ای مستقل از منافع مستقیم شرکت، تلاش کند (فروغی، میر شمس شهنشاهی و سمیه پور، ۱۳۸۷).

یکی دیگر از متغیرهای که با سواد اخلاقی در ارتباط هست متغیر مسئولیت‌پذیری می‌باشد،

۱ - World health organization

۲ - Escopism

۳ - Gomez

مسئولیت‌پذیری اغلب به نوعی ارتباط بین افراد و محیط آنها اشاره دارد. در حوزه ارتباطات بین افراد و سازمان‌ها، مسئولیت‌پذیری به پاسخگویی دلالت دارد؛ پاسخی که چیزی بیش از فراقنی است. مثلاً پاسخ‌هایی مانند «این روش کار ماست» یا عوامل بازار هیچ انتخابی را برای ما باقی نمی‌گذارند»، چیزی بیش از توجیه کار نیست. در مسئولیت‌پذیری، نگرش فرد؛ «نسبت به اقداماتی که انجام می‌دهد، نیز بخشی از پاسخ او را می‌سازد و این پاسخ ممکن است مورد سؤال واقع شود (فیشر و نیجهوف، ۲۰۱۵). اقدام مسئولانه مستلزم پاسخی است که بر اساس مقاصد و انگیزه‌های اقدامات و فعالیتها ارائه گردد. باونز، ۲، ادعا می‌کند که برای پاسخگو بودن باید فرصت مسئولانه عمل کردن وجود داشته باشد (باونز، ۲۰۱۶). آزادی برای مسئولانه عمل کردن یک پیش شرط کلی، در خصوص مسئولیت‌پذیری است. این پیش شرط کلی را می‌توان به جنبه‌های مختلفی تقسیم کرد از جمله تمایل به اقدام، توانایی پیش‌بینی و دوراندیشی، امکان اقدام کردن و وجود مهارت‌های یک ارزیابی آگاهانه (باونز، ۵۵). برای تحقق اهداف سازمانی افراد لایق و کاردانی باید در راس امور قرار گیرند تا باعث زیاد شدن مسئولیت‌پذیری کارکنان بیشتر در سازمان گردد. انگیزه حالت یا وضعی روانی است که رفتار را در جهت هدف یا هدف‌هایی نیرو می‌دهد (همان، ۱۲۵).

با وجود تأکید اسلام بر مسئولیت اجتماعی، بخش اعظمی از بررسی‌های معاصر در خصوص مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانها بر دستورالعمل‌ها و رویکردهای غربی مبتنی است (طالب‌نیا، رجب‌دری و خانی‌ذلان، ۱۳۹۷). در واقع، روح سرمایه‌داری را می‌توان به راحتی در همه دیدگاه‌های غرب در رابطه با مسئولیت اجتماعی سازمان مشاهده کرد. برای نمونه، نظریه‌های اندیشمندان غربی مسئولیت اجتماعی سازمان را به عنوان ابزاری برای دستیابی به مزیت رقابتی مد نظر قرار می‌دهند (ریازمیر و همکاران، ۲۰۱۵).

از یک سو جهان‌بینی غربی، بر نفع مالی بنا شده است. توجه به مسئولیت اجتماعی سازمان در این

۱- Fisscher and Nijhof

۲- Bovens

۳- Riaz Mir et al

جوامع نیز در راستای تحقق سودآوری و اهداف مالی است. از سوی دیگر، جهان‌بینی تأیید شده اسلام مبتنی بر اخلاق محوری و خیر جمعی است. به بیان دیگر، تأکید بر مسئولیت اجتماعی در اسلام هم راستا با جهان‌بینی توحیدی بوده و مبتنی بر نفع مادی نیست. بنابراین، بین مبانی فلسفی اسلام و غرب تفاوت‌های جدی و اساسی وجود دارد (بوستانی، بانسی و شاکری، ۱۳۹۶). چون مدل‌های موجود در رابطه با مسئولیت اجتماعی سازمان بر مبنای الگوها و فرهنگ جوامع غربی طراحی شده است، واکاوی مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی بر مبنای منابع اسلامی برای سازمانی با فرهنگ اسلامی ضرورت پیدا می‌کند. در نتیجه، هدف از پژوهش حاضر، پاسخ به این سوال است که الگوی ساختار مسئولیت اجتماعی سازمان گمرک بر اساس آموزه‌های نهج البلاغه چگونه است؟

۲- روش شناسی پژوهش

به طور کلی طرح تحقیق حاضر، روش آمیخته (کیفی- کمی) می‌باشد و با توجه به ماهیت موضوع روش کیفی از نوع تحلیل محتوای ۱ و روش کمی نیز از روش توصیفی- همبستگی (پیمایشی) استفاده شده است. تحلیل محتوا روشی پرکاربرد برای فهم محتوایی است. در هر پژوهشی واحد تحلیل بنا بر ماهیت مساله مورد بررسی مشخص می‌شود. بنابراین با توجه به مساله پژوهش، واحد تحلیل در بخش کیفی این پژوهش مطالب نهج البلاغه در رابطه با مسئولیت اجتماعی سازمان می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را کتاب نهج البلاغه تشکیل می‌دهند. نمونه آماری این تحقیق نیز کلیه خطبه‌ها و مطالب در رابطه با مسئولیت اجتماعی بود. ابزار گردآوری اطلاعات نیز فیش‌های مخصوص روش تحلیل محتوا بودند و مطالب مربوط به پژوهش از کتاب نهج البلاغه مورد بررسی جمع‌آوری شد و با استفاده از روشهای تحلیل محتوای کمی مورد مطالعه قرار گرفتند و بر این اساس دستورالعمل کدگذاری بر مبنای موضوع و هدف تحقیق تهیه شد و بر مبنای آن، مطالب مورد نظر استخراج و کدگذاری شدند و قسمت کمی این تحقیق،

توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد که با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس اطلاعات بدست آمده از بخش کیفی، برای بررسی ساختار مسئولیت اجتماعی سازمان گمرک بر اساس آموزه‌های نهج البلاغه و تعیین درجه تناسب مدل پیشنهادی انجام شد. در این بخش، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ابعاد و مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی سازمان گمرک بر اساس آموزه‌های نهج البلاغه که از ترکیب و تحلیل محتوای متون و مصاحبه‌های انجام شده توسط محقق ساخته با ۷۲ سوال با طیف لیکرت بود که جامعه آماری در این بخش را کلیه کارکنان و مدیران اداره کل گمرکات کشور تشکیل می‌دهد؛ که طبق اعلام سازمان تعداد آنها کلیه کارکنان کشور ۸۴۸۲ و مدیران ۴۵۵ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری به صورت روش نمونه‌گیری روش تصادفی طبقه‌ای بود. برای تعیین حجم نمونه نیز از جدول مورگان استفاده شده است که طبق این جدول تعداد نمونه آماری برابر ۳۸۳ نفر بدست آمده است و پس از انجام روایی و پایایی از طریق ارایه به کارکنان سازمان گمرک استان اردبیل تکمیل شدند و تحلیل سوال‌ها با آزمون‌ها معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Lisrel انجام گرفته است.

۳- یافته‌های پژوهش

بنابر عنوان پژوهش مبنی بر طراحی الگوی ساختار مسئولیت اجتماعی سازمان گمرک بر اساس آموزه‌های نهج البلاغه، ابعاد مسئولیت اجتماعی ضمن تحلیل سرعنوان‌های موضوعی کتاب نهج البلاغه در ۵ بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی، بعد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی، بعد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی، بعد فرآیندهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی و در نهایت بعد حقوقی مسئولیتهای اجتماعی بررسی شد که یافته‌ها به شرح ذیل است:

۱-۳- **بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی:** امیرالمؤمنین در بازگشت از جنگ صفین به کوفه، در میانه راه وصیت‌هایی برای تربیت و رشد و تعالی همه نوجوانان و جوانان سراسر تاریخ می‌نویسد که از بهترین منشورهای پرورش و آموزش بشری به شمار می‌رود. لیکن برای اینکه از نظر روان‌شناسی و جامعه‌شناسی، یک الگوی شناخته‌شده و روشن برای مخاطب معرفی کرده باشد، آن وصایا را خطاب به فرزند برومندش، امام‌حسن مجتبی (ع) نگاشته است. در بخشی از آن سفارش‌ها می‌نویسد یا بُنی، اجعل نفسک میزاً نافی ما بینک و بین غیرک. فرزند عزیزم! خویشتن را ترازویی قرار ده میان خود و دیگران؛ فأحب لغيرک ما تُحب لنفسک و اکره له ما تُکره لها؛ در

نتیجه چیزی را برای جز خودت دوست بدار که برای خودت دوست می‌داری، و چیزی را برای او ناخوش شمار که برای خودت ناخوش می‌شماری.

و لا تَظْلَمْ کَمَا لَا تُحِبُّ أَنْ تُظْلَمَ: ستم بر کسی روا مدار، چنان‌که دوست نداری بر تو ستم رود. و أحسن کَمَا تُحِبُّ أَنْ يُحْسَنَ إِلَيْكَ: نیکی کن، چنان‌که دوست داری به تو نیکی شود. و استقیح من نفسک ما تستقیحه من غیرک: آنچه را از جز خودت زشت می‌شماری، از خود نیز زشت بشمار.

و ارض من الناس بما ترضاه لهم من نفسک: از مردم چیزی را پسند و بدان خشنود باش که از سوی خودت برای آنان می‌پسندی.

و لا تَقُلْ ما لا تَعْلَمُ و إن قل ما تعلم: آنچه را نمی‌دانی مگو اگرچه آنچه را می‌دانی اندک باشد برای گفتن.

و لا تَقُلْ ما لا تُحِبُّ أَنْ يُقَالَ لَكَ: چیزی را که دوست نداری به تو گویند به دیگری مگوی. این هشت سفارش، کلید طلایی گشودن درهای بهشت این جهانی به روی همه افراد اجتماع است؛ اجتماعی که افرادش بر روی واقعیت‌های زندگی مادی زمین می‌زی‌اند و اندیشه‌شان به سوی آسمان بالا می‌رود و هر دو بُعد حیات طیبیه را برای همه شهروندان به ارمغان می‌آورد. طبق بررسی فرمایشات گرانقدر امام علی علیه السلام در کتاب نهج البلاغه ۴ بعد اخلاقی به شرح جدول (۱) برای مسئولیت اجتماعی استنباط شد.

جدول شماره (۱) - فراوانی ابعاد اخلاقی مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه

مفاهیم اصلی	فراوانی کلیدواژه	درصد کلیدواژه	جمله ی مورد نظر در نهج البلاغه
اخلاق اجتماعی	۲۴	٪۲۹/۶۹	خطبه ۱/۲۳-خطبه ۲۲/۱۹۳- حکمت ۱۵۹ و ...
اخلاق رهبری	۱۰	٪۱۲/۳۴	نامه ۵۳-خطبه ۱۸/۲۱۶
اخلاق سیاسی	۱۷	٪۲۰/۹۸	خطبه ۱۶/۳-خطبه ۹-نامه ۳/۴۶
اخلاق علمی	۳۰	٪۳۷/۰۳	نامه ۲۸-۲۴/۳۱-خطبه ۶/۱۲۸-نامه ۴۰/۵۳-حکمت ۱۲۷-۲۷۴
جمع	۸۱	٪۱۰۰	

طبق یافته‌ها در بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی بیشترین فرمایشات حضرت علی حول مقوله ی

اخلاق علمی بوده است، در حکمت ۳۶۶ در رابطه با هماهنگی علم و عمل فرمود: علم و عمل پیوندی نزدیک دارند و کسی که دانست باید به آن عمل کند، چرا که علم، عمل را فرا خواند اگر پاسخش داد می ماند و گرنه کوچ می کند.

۲-۳- بعد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی: یادگیری یکی از مهم ترین و در عین حال یکی از مشکل ترین مفاهیم برای تعریف کردن است. از دیدگاه امام علی (ع) نیز مردم لازم است ابتدا دانشجو باشند و سپس همواره همان طور که دانش می جویند (طالب علم هستند)، دانش خود را به نسل بعد منتقل کنند و این کار به تدریج و گام به گام صورت گیرد. به عبارت دیگر، عالم و معلم ربانی شوند. بدین ترتیب، جامعه مورد نظر نظام تربیتی اسلام، جامعه - ای است که همواره در حال «یادگیری مداوم و مادام العمر» باشد. طبق بررسی فرمایشات گرانقدر امام علی علیه السلام در کتاب نهج البلاغه ۴ بعد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی به شرح جدول (۲) برای مسئولیت اجتماعی استنباط شد.

جدول (۲) - فراوانی ابعاد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه

مفاهیم اصلی	فراوانی کلیدواژه	درصد کلیدواژه	جمله ی مورد نظر در نهج البلاغه
آموزش معنوی	۱	۵/۸۸٪	خطبه ۱۲۴
آموزش روانی	۴	۲۳/۵۲٪	خطبه ۱۲۳-۳۵-۳۴
آموزش دینی	۳	۱۷/۶۴٪	نامه ۲۸/۳۱-۲۹
آموزش تاکتیک های فردی و گروهی	۹	۵۲/۹۴٪	نامه ۱۶- خطبه ۶۶-۱۲۴-۱۰۷-۲۴۱ نامه ۱۱-
جمع	۱۷	۱۰۰٪	

طبق یافته ها در ابعاد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه بیشترین فرمایشات حضرت علی حول مقوله ی آموزش تاکتیک های فردی و گروهی بوده است، ایشان در نامه ۱۶ در یکی از روزهای آغازین جنگ صفین در سال ۳۷ هجری به لشکریان خود فرمودند: عقب نشینی هایی که مقدمه هجوم دیگری است، و ایستادنی که حمله در پی دارد نگرانان ن سازد. حق شمشیرها را اداء کنید، و پشت دشمن را به خاک بمالید، و برای فرو کردن نیزه ها، و محکم ترین ضربه های شمشیر، خود را آماده کنید، صدای خود را در سینه ها نگهدارید که در از بین بردن سستی نقش بسزایی دارد. به خدایی که دانه را شکافت، و پدیده ها را آفرید، آنها اسلام را

نپذیرفتند، بلکه به ظاهر تسلیم شدند، و کفر خود را پنهان داشتند و آنگاه که یاورانی یافتند آن را آشکار ساختند.

۳-۳- بعد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی: یکی از محورهای اصلی مطالعه در حوزه ی مدیریت مقوله رهبری است. طی فیش برداری از کتاب نهج البلاغه در حوزه رهبری و مدیریت مسئولیت اجتماعی ۷مقوله اصلی در سفارشات امام علی طبق جدول (۳) استنباط گردید. جدول (۳)- جدول و نمودار فراوانی ابعاد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه

مفاهیم اصلی	فراوانی کلیدواژه	درصد کلیدواژه	جمله ی مورد نظر در نهج البلاغه
نقش رهبری در جامعه	۷	۵/۰۷٪	خطبه ۷/۲۱۶-۸-حکمت ۴۶۷
شرایط رهبری و مدیریت	۲۴	۱۷/۳۹٪	خطبه ۵/۱۳۱-۱/۱۷۳-حکمت ۷۳
اصول و مبانی اخلاقی مدیریت	۱۶	۱۱/۵۹٪	نامه ۸/۵۳-۱۰-خطبه ۱۸/۲۱۶
وظایف رهبری	۳۱	۲۲/۴۶٪	نامه ۱۱۴/۵۳-خطبه ۲۰۹-۳۱-۲۱۶- حکمت ۳۲۲
اختیارات رهبری	۹	۶/۵۲٪	خطبه ۳
حقوق اجتماعی-سیاسی رهبری	۱۵	۱۰/۸۶٪	خطبه ۱/۲۱۶-حکمت ۳۲۲
حقوق متقابل رهبری با مردم و مسئولان	۳۶	۲۶/۰۸٪	نامه ۵۰-خطبه ۱۰/۳۴
جمع	۱۳۸	۱۰۰٪	

طبق یافته ها در ابعاد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه بیشترین فرمایشات حضرت علی حول مقوله ی حقوق متقابل رهبری با مردم و مسئولان بوده است،

۴-۳- بعد فرآیندهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی : آن چه امروزه از اقتصاد فهمیده

می شود و به صورت رشته ای علمی در کنار دیگر رشته های علوم مطرح است، علمی است که درباره چگونگی فعالیت ها و روابط اقتصادی افراد جامعه با یک دیگر و اصول و قوانینی بحث می کند که بر امور مزبور حکومت دارد و مسائلی که باید در عمل با توجه به مقتضیات زمانی و مکانی اتخاذ شود تا موجبات سعادت و ترقی جامعه و رفاه و آسایش افراد آن را تأمین کند. چنان دنبال کار و تحصیل معاش باش که انگار برای همیشه در دنیا هستی و چنان به فکر آخرت باش که گویا در آستانه مرگ قرار داری. (۳)

حضرت در تقسیم ساعات شبانه روز مؤمن می فرماید: لِّلْمُؤْمِنِ ثَلَاثُ سَاعَاتٍ: فَسَاعَةٌ يُنَاجِي فِيهَا رَبَّهُ وَ سَاعَةٌ يَرُومُ مَعَاشَهُ وَ سَاعَةٌ يُخَلِّي بَيْنَ نَفْسِهِ وَ بَيْنَ لَذَّتِهَا. (۴) : امام علیه السلام در این کلام، برای اقتصاد، نقشی هم تراز «عبادت» قائل می شود و اقتصاد را مجموعه اعمالی می داند که تابع نظام ارزشی حاکم بر انسان است، و از آن جا که هدف در نظام ارزشی حاکم بر انسان از دیدگاه اسلام، با توجه به بُعد حق گرا و کمال طلب او، رسیدن به مقام قرب ربوبی است، فرد با ایمان باید با چنین «معیاری» همه رفتارهای خویش را منطبق سازد تا به هدف خویش دست یابد.

حضرت در این زمینه به مالک اشتر می فرماید: وَ لِيَكُنْ أَحَبُّ الْأُمُورِ إِلَيْكَ أَوْسَطُهَا فِي الْحَقِّ وَ أَعَمُّهَا فِي الْعَدْلِ وَ أَجْمَعُهَا لِرِضَى الرَّعِيَّةِ. (۵) محبوب ترین کارها نزد تو، سازگارترین آن ها با «حق» و گسترده ترین در «عدالت» و فراگیرترین در جلب «رضایت» مردم باشد؛

از این رو، نگاه کمال خواهانه امام به اقتصاد و فعالیت های دنیایی را می توان در جای جای زندگی و نامه ها و دستورالعمل های وی به کارگزارانش مشاهده کرد. از این رو در بررسی مولفه فرآینهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه ۵ عنوان اصلی برای امور اقتصادی از کلام امیرالمومنین استنباط شد که در جدول (۴) مشهود است.

جدول (۴) - فراوانی ابعاد فرآیندهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه

مفاهیم اصلی	فراوانی کلیدواژه	درصد کلیدواژه	جمله ی مورد نظر در نهج البلاغه
اخلاق اقتصادی	۹	٪۲۰/۰۰	نامه ۲۵-۵۱
مدیریت اقتصادی	۵	٪۱۱/۱۱	نامه ۴۰-۲/۴۳-۱/۵۱
راهبردهای اقتصادی	۱۶	٪۳۵/۵۵	نامه ۲۴-۱۰-خطبه ۱۸/۲۱۶-حکمت ۳۹۰
عدالت اقتصادی	۵	٪۱۱/۱۱	خطبه ۱۲۶-۱/۱۵-۲۲۴/
مبارزه با فساد و مشکلات اقتصادی	۱۰	٪۲۲/۲۲	خطبه ۲۲۵-نامه ۵۳/۱۲۶
جمع	۴۵	٪۱۰۰	

از مهمترین راهبردهای اسلامی، راهبرد اقتصادی مسئولیت اجتماعی است که سرآغازی برای پیمودن راهی طولانی با عزمی استوار و تلاشی بی وقفه است. با توجه به اینکه وظایف و اهداف حاکمیت از منظر امیرالمومنین (ع) و فلسفه آن در خدمت به مردم و آخرت خلاصه می شود، حضرت علی در نامه ۲۶ در اشاره به حکمرانی خوب و اخلاق کارگزاران اقتصادی قبل از هر چیز، مخنف بن سلیم را از نفاق و دوگانگی ظاهر و باطن بر حذر می دارد و از بدرفتاری با مردم و خود برترینی و بی اعتنایی به آنها نهی می فرماید و در بخش دیگری تأکید می کند که تو به عنوان عامل جمع آوری زکات حقی در آن داری که ما به تو می پردازیم؛ ولی بقیه آن متعلق به نیازمندان امت است که باید به آنها برسد. حضرت در پایان نامه، او را از هرگونه خیانت در این امانت بر حذر می دارد و خیانت به امت و امام امت را بدترین خیانت می شمرد.

۵-۳- بعد حقوقی مسئولیت اجتماعی: علی علیه السلام در دوره خلافت تقریباً پنج ساله خویش در گفتار و رفتار خود، توجه ویژه ای به حقوق عمومی مردم داشته است. دقت در ابعاد

مختلف مباحث حقوقی مطرح شده از سوی آن حضرت به عنوان رهبری الهی می تواند منبعی کم نظیر در پژوهشهای حقوقی و سیاسی به شمار آید و ملاک و معیاری مطمئن در جهت تدوین حقوق بشر در اسلام باشد.. در بررسی سرعنوان حقوق کتاب نهج البلاغه با ۴ مقوله ی اصلی از ابعاد حقوقی مسئولیت اجتماعی از منظر کلام امام مواجه می شویم که به شرح جدول (۵) است.

جدول (۵)- فراوانی ابعاد حقوقی مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه

مفاهیم اصلی	فراوانی کلیدواژه	درصد کلیدواژه	جمله ی مورد نظر در نهج البلاغه
حقوق اجتماعی	۷	٪۲۵/۹۲	خطبه ۴/۲۱۶- حکمت ۱۳۴
حقوق سیاسی	۵	٪۱۸/۵۱	خطبه ۶-۱/۲۱۶
حقوق فردی	۱۲	٪۴۴/۴۴	نامه ۱۰-۱/۱۹- خطبه ۵/۲۱۶- حکمت ۳۹۹
حقوق زیست محیطی	۳	٪۱۱/۱۱	نامه ۱۰/۲۵
جمع	۲۷	٪۱۰۰	

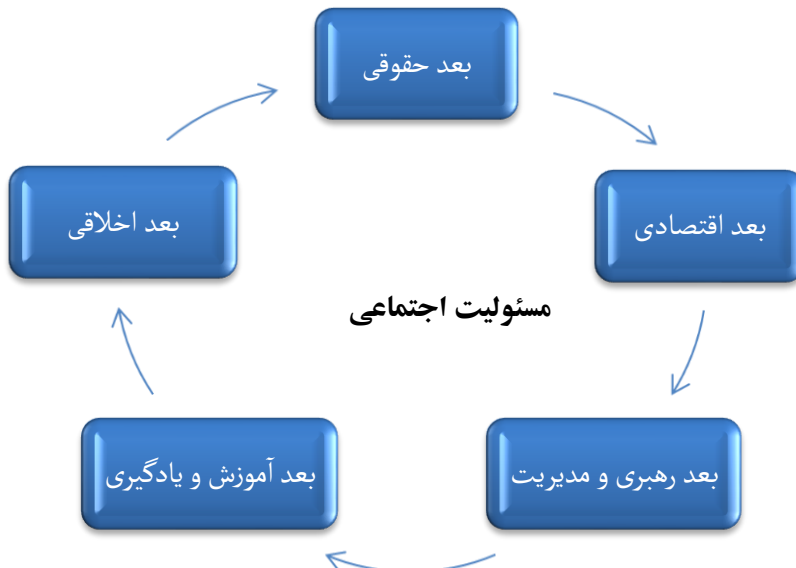
طبق بررسی نمودار که نشانگر این است حقوق فردی در نهج البلاغه بیانگر دیدگاه امام علی(ع) نسبت به حق آزادی فردی است. در بیان نهج البلاغه حق آزادی فردی دارای اهمیت فراوان بوده، و در شمار موضوعاتی است که آشکارا به آن پرداخته شده است. رویکرد امام در رویارویی با مخالفانش از خوارج، و دشمنانش در نبردهای جمل و صفین نمادی از اهمیت موضوع حق آزادی فردی در سیره او است. آنگاه که به او خبر رسید که گروهی از سپاهیان کوفه تصمیم گرفته اند به خوارج بپیوندند؛ اما امام (ع) آنان را به سبب ترک لشکر و پیوستن به دشمنان، آزاری نرساند. ابن کواء در مسجد و در میان نماز، با علی ستیز می کرد و سخنانی بر زبان می آورد که دال بر تکفیر امام بود؛ لیکن او کمترین آزاری به او نرساند. روزی یکی از خوارج پس از شنیدن سخنی حکیمانه از امام علی(ع) گفت: «خدا این کافر را بکشد؛ چه نیک فهم است». مردمان برخاستند تا آن مرد را بکشند؛ لیکن با وجود زشتی سخن آن خارجی،

حضرتش فرمود:

انما هو سبٌ بسبٍ او عفوٌ عن ذنبٍ (همان، حکمت ۴۱۲)

لختی درنگ کنید، پاداش دشنام، دشنام است یا عفو از گناه.

همچنین، از شرایط زمان و سخنان امیرالمؤمنین (ع) چنین برمی آید که او حتی برای دشمنان خود نیز حقوقی قائل بود و احکام شرع به وی اجازه نمی داد به آنها تعدی کند. همین منطق نحوه عمل او را در برابر سپاه معاویه در صفین، آن گاه که آب را از سپاه امام (ع) بازداشتند، توجیه می کند. زیرا آن گاه که امام لشکر معاویه را با قدرت، از کنار چاه های آب راند، امام به آنها اجازه داد که از آب استفاده کنند. در بررسی مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه طی تحلیل محتوای کمی و فیش برداری های صورت گرفته ۵ مولفه اصلی بعد اخلاقی، بعد آموزش و یادگیری، بعد رهبری و مدیریت، بعد اقتصادی و حقوقی مسئولیت اجتماعی از دل صدها مولفه فرعی استخراج شد که توجه و پیاده سازی این مولفه ها نقش مهمی در ارتقا کیفی مسئولیت اجتماعی افراد در جامعه خواهد داشت در ادامه با ارائه مدل بصری مولفه های مسئولیت اجتماعی نشان داده شده است.



شکل (۱)- مدل بصری مولفه های مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه

۴-تحلیل سوال اول :

وضع موجود از نظر ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه در سازمان گمرک چگونه است؟

برای تحلیل سوال اول تحقیق از آزمون t تک نمونه‌ای با مقدار آزمون برابر ۳ و فاصله اطمینان ۹۵٪ استفاده شده است. در صورتی که مقدار آزمون بزرگ‌تر از ۰/۰۵ باشد، متغیر موردنظر با مقدار آزمون تفاوت معناداری ندارد و در صورتی که مقدار P -Value کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد، متغیر موردنظر با مقدار آزمون تفاوت معناداری دارد. در این حالت اگر میانگین بالاتر از عدد ۳ بود، متغیر موردنظر به صورت قوی در جامعه آماری وجود دارد، و اگر میانگین پایین‌تر از عدد ۳ بود، متغیر مورد نظر به صورت ضعیف در جامعه آماری وجود دارد. در جدول زیر وضع موجود از نظر ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه در سازمان گمرک از طریق آزمون تی تک نمونه‌ای مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

جدول (۶)- نتیجه آزمون t تک نمونه‌ای وضع موجود از نظر ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه (Test Value = ۳)

متغیر	p-value sig.(۲-tailed)	میانگین	انحراف معیار	آزمون t
بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی	۰/۰۰۰	۴/۳۰	۱/۱۴	۳۰/۸۹
بعد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی	۰/۰۰۰	۴/۰۶	۱/۵۰	۱۲/۴۴
بعد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی	۰/۰۰۰	۴/۰۰	۱/۶۷	۱۶/۳۳
بعد فرآیندهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی	۰/۰۰۰	۴/۲۸	۱/۲۵	۱۰/۶۲
بعد حقوقی مسئولیتهای اجتماعی	۰/۰۰۰	۴/۴۰	۱/۰۹	۱۰/۵۵

همان‌طور که در جدول (۶) مشاهده می‌شود، تمامی ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه دارای میانگین بزرگ‌تر از ۳ و P -Value کوچک‌تر از ۰/۰۵ هستند بنابراین می‌توان بیان نمود که تمامی متغیرها به صورت قوی در جامعه آماری وجود دارند.

سوال دوم: اعتبارسنجی الگوی طراحی شده ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه در سازمان گمرک چگونه است؟

برای تحلیل سوال دوم تحقیق از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی استفاده گردیده است. با توجه به ادبیات تحقیق برای مدل ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه ۷۲ گویه شناسایی شده در قالب ۵ عامل مورد آزمون قرار گرفت. بدین منظور برای تک تک عوامل تحلیل عاملی اکتشافی صورت گرفته که در این مرحله، عواملی که نامربوط و از همبستگی پایین برخوردار باشند حذف می گردند. به این منظور و برای بررسی کفایت داده ها جهت انجام تحلیل عاملی اکتشافی، از آزمون KMO و بارتلت استفاده شد. مقدار KMO همواره بین ۰ و ۱ در نوسان است. در صورتی که مقدار KMO کمتر از ۰/۵ باشد داده ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهد بود و اگر مقدار آن بین ۰/۵ و ۰/۷ باشد می توان به تحلیل عاملی پرداخت. اما در صورتی که مقدار آن بزرگتر از ۰/۷ باشد، همبستگی های موجود در بین داده ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهند بود.

از سوی دیگر برای اطمینان از مناسب بودن داده ها برای تحلیل عاملی، مبنی بر اینکه ماتریس همبستگی هایی که پایه تحلیل عاملی قرار می گیرد در جامعه برابر صفر نیست باید از آزمون بارتلت استفاده کرد که بر پایه آن در صورتیکه عدد Sig مربوط به آن کوچکتر از ۰/۰۵ باشد می توان اظهار داشت که ماتریس همبستگی مخالف صفر است و داده ها کفایت لازم جهت انجام تحلیل عاملی اکتشافی را دارند.

جدول (۷) - آزمون KMO و بارتلت مدل ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		۰/۹۰۰
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	۵۳۴/۷۹۰
	df	۲۲۰۰
	Sig.	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۷) عدد KMO برابر با (۰/۹۰۰) و Sig آزمون بارتلت نیز برابر با (۰/۰۰۰) می باشد. بنابراین داده ها از کفایت لازم جهت انجام تحلیل عاملی اکتشافی برخوردارند.

جدول (۸) - تحلیل عاملی اکتشافی مدل ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه

طبقه	گویه ها	عاملها				
		۱	۲	۳	۴	۵
بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی	سوال ۱	۰/۷۰				
	سوال ۲	۰/۷۵				
	سوال ۳	۰/۷۰				
	سوال ۴	۰/۶۶				
	سوال ۵	۰/۵۶				
	سوال ۶	۰/۷۰				
	سوال ۷	۰/۷۰				
	سوال ۸	۰/۶۷				
	سوال ۹	۰/۸۰				
	سوال ۱۰	۰/۶۰				
	سوال ۱۱	۰/۶۴				
	سوال ۱۲	۰/۶۷				
بعد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی	سوال ۱		۰/۷۰			
	سوال ۲		۰/۷۷			
	سوال ۳		۰/۷۷			
	سوال ۴		۰/۷۸			
	سوال ۵		۰/۷۰			
	سوال ۶		۰/۷۲			
	سوال ۷		۰/۷۸			
	سوال ۸		۰/۷۶			
	سوال ۹		۰/۶۴			
	سوال ۱۰		۰/۶۶			
	سوال ۱۱		۰/۵۹			
	سوال ۱۲		۰/۵۸			

بعد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی	سوال ۱			۰/۷۱	
	سوال ۲			۰/۷۵	
	سوال ۳			۰/۷۰	
	سوال ۴			۰/۶۰	
	سوال ۵			۰/۷۰	
	سوال ۶			۰/۷۲	
	سوال ۷			۰/۷۲	
	سوال ۸			۰/۸۸	
	سوال ۹			۰/۷۲	
	سوال ۱۰			۰/۷۸	
	سوال ۱۱			۰/۷۲	
	سوال ۱۲			۰/۷۵	
	سوال ۱۳			۰/۷۵	
	سوال ۱۴			۰/۶۱	
	سوال ۱۵			۰/۵۶	
	سوال ۱۶			۰/۵۶	
	سوال ۱۷			۰/۷۸	
	سوال ۱۸			۰/۶۴	
	سوال ۱۹			۰/۶۲	
	سوال ۲۰			۰/۵۶	
	سوال ۲۱			۰/۷۴	
بعد فرآیندهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی	سوال ۱			۰/۶۷	
	سوال ۲			۰/۷۸	
	سوال ۳			۰/۶۹	
	سوال ۴			۰/۶۰	
	سوال ۵			۰/۷۴	
	سوال ۶			۰/۸۸	
	سوال ۷			۰/۶۲	
	سوال ۸			۰/۶۶	

سوال ۹	۰/۷۶				
سوال ۱۰	۰/۵۶				
سوال ۱۱	۰/۵۶				
سوال ۱۲	۰/۶۶				
سوال ۱۳	۰/۶۰				
سوال ۱۴	۰/۷۶				
سوال ۱۵	۰/۷۸				
سوال ۱	۰/۶۷				
سوال ۲	۰/۷۸				
سوال ۳	۰/۶۹				
سوال ۴	۰/۶۰				
سوال ۵	۰/۷۴				
سوال ۶	۰/۸۸				
سوال ۷	۰/۶۲				
سوال ۸	۰/۶۶				
سوال ۹	۰/۷۶				
سوال ۱۰	۰/۵۶				
سوال ۱۱	۰/۵۶				
سوال ۱۲	۰/۶۶				

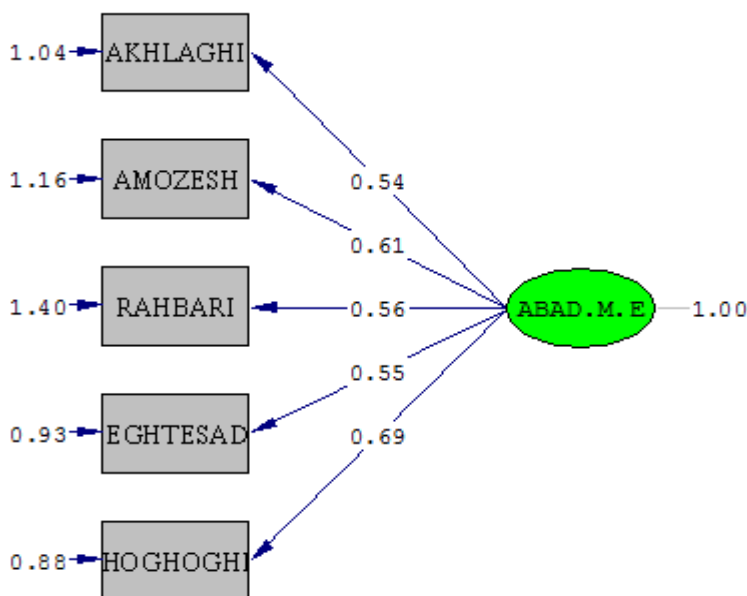
بعد
حقوقی
مسئولیت‌های اجتماعی

با اجرای دستور دوران متعامد (چرخش واریماکس) در بررسی نتایج تحلیل عاملی اکتشافی بر روی مدل ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه نشان داده شد که تمامی سوال های تحقیق به لحاظ داشتن بار عاملی بیشتر از ۰/۳۰ در ۵ عامل دسته بندی شدند. بنابراین می توان بیان نمود که تمامی عوامل شناسایی شده می توانند جز ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه به شمار بیایند.

۱-۴- تحلیل عاملی تاییدی ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه

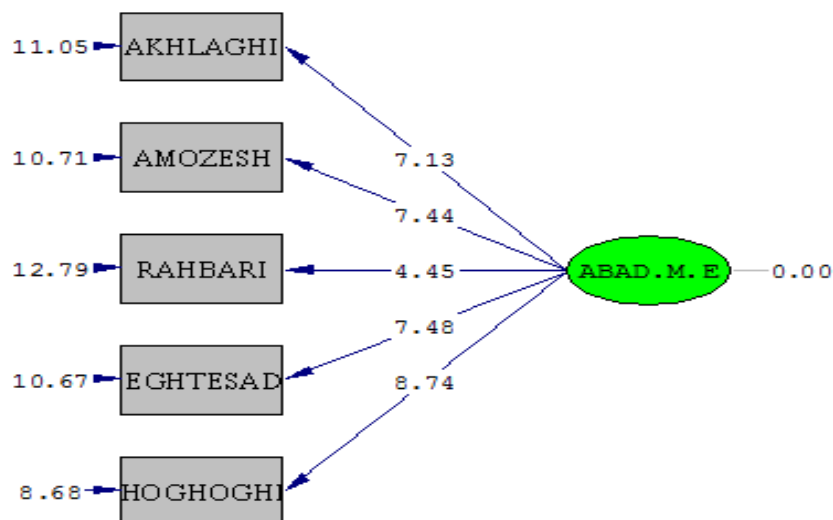
بعد از تحلیل انجام عاملی اکتشافی، مدل تحلیل عاملی برای تحلیل عاملی تاییدی سوال های مربوط به ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه، مدل خروجی لیزرل به صورت تخمین استاندارد و اعداد معنی داری است. این مدل شامل کلیه ابعاد مسئولیت اجتماعی

بر اساس آموزه های نهج البلاغه می باشد. اعداد روی فلش ها بیانگر مقدار بار عاملی متغیرها بوده و نمایانگر میزان هر کدام از آنهاست. شاخصهای برازش مدل با توجه به شکل (۲) حاکی از مناسب بودن مدل اندازه گیری ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه با مقدار RMSEA برابر ۰/۰۸۳ می باشد و با توجه به اینکه کمتر از ۰/۱ است نشان دهنده میانگین مجذور خطاهای مدل مناسب است. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی کمتر از ۳ می باشد.



Chi-Square=26.28, df=13, P-value=0.01560, RMSEA=0.083

شکل (۲)- مدل معادلات ساختاری مدل ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج



Chi-Square=26.28, df=13, P-value=0.01560, RMSEA=0.083

شکل (۳) - مقدار T-Value عوامل مدل ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه

همانطور که در شکل (۳) نشان داده می شود، نتایج به دست آمده از تحقیق نشان داد که تمامی روابط بین سازه های تحقیق برقرار است. همچنین مقدار شاخص های برازش در جدول (۹) آمده است که نشان دهنده برازش مناسب مدل است.

جدول (۹) - نتایج برازش مدل ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه

معیارهای برازش مدل	شاخص	اعداد بدست آمده	مقدار مجاز	نتیجه
نسبت کای دو به درجه آزادی	K ² /df	۲/۰۲	کمتر از ۳	برازش مناسب
ریشه میانگین مجذورات	RMSEA	۰/۰۸	کمتر از ۱	برازش مناسب
ریشه مجذور مانده ها	RMR	۰/۰۲۰	نزدیک صفر	برازش مناسب
شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۵	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۵	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۷	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۷	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۱	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۵	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
شاخص برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۰	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب

با توجه به نتایج، شاخصهای برازندگی در مدل های اندازه گیری تحلیل عامل تأییدی ابزارهای پژوهش می توان گفت مقدار کمی دو در همه مدل های اندازه گیری در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. همچنین، نسبت کمی دو به درجه آزادی در همه مدل های اندازه گیری با توجه به ملاک مدنظر، بیانگر برازش مناسب مدلهای مفهومی است. مقدار شاخص RMSEA در همه مدل های اندازه گیری در دامنه قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در مدل های اندازه گیری ابزارها است. مقادیر شاخص های CFI، GFI، AGFI، NFI و NNFI در همه مدل های اندازه گیری ابزارها نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی شدند که نشان دهنده برازش مناسب مدلهای اندازه گیری است. بنابراین، با توجه به نتایج مدل های اندازه گیری، می توان گفت همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل قبول دارند.

۲-۴- اعتبار سنجی مدل ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه

در این قسمت پایایی و روایی همگرا و واگرایی ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه برآورد گردیده است. نتایج پایایی به روش همبستگی سؤالات با نمره کل، پایایی هر سؤال، روایی همگرایی و تشخیصی (تمایز) سازه های استخراجی بر اساس مدل نهایی در جداول

زیر ارائه می شود.

جدول (۱۰)- تحلیل پایایی و روایی همگرایی ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه

متغیر	آلفای کرونباخ	AVE	CR
بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی	۰/۸۳	۰/۵۳	۰/۹۲
بعد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی	۰/۷۲	۰/۵۷	۰/۹۲
بعد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی	۰/۷۳	۰/۵۵	۰/۹۱
بعد فرآیندهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی	۰/۷۵	۰/۵۴	۰/۸۷
بعد حقوقی مسئولیتهای اجتماعی	۰/۸۵	۰/۴۸	۰/۹۲

نتایج جداول بالا حاکی از این است که ضریب همبستگی سؤالات با نمره کل پرسشنامه بالاتر از ۰/۳ و پایایی هر سؤال بیشتر از ۰/۵ گزارش شد، که نشان می دهد سؤالات در سنجش ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه از دقت کافی برخوردارند. علاوه بر این پایایی به روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۶ و پایایی مرکب نیز بیشتر از ۰/۷ گزارش شد که نشان می دهد هر ۵ عامل نیز در تعیین عوامل مربوط به مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه از دقت لازم برخوردارند. همچنین نتایج جداول نشان می دهد که برای هر سازه CR $AVE > 0.5$ و $AVE >$ در نتیجه مؤلفه ها از روایی همگرا برخوردارند.

در تحلیل کمترین مربعات جزئی برای اعتبار تشخیصی که بیانگر وجود همبستگی های جزئی بین شاخص های یک سازه و شاخص های سازه های دیگر است از معیار فروئل و لارکر (FORNELL-LARCKER) استفاده می شود. معیار فروئل و لارکر اشاره به این مسئله دارد که ریشه دوم مقادیر واریانس شرح داده شده (AVE) هر سازه، بزرگ تر از مقادیر همبستگی آن سازه با سازه های دیگر باشد، مقادیر موجود درروی قطر اصلی ماتریس، باید از کلیه مقادیر موجود در ستون مربوطه بزرگ تر باشد. در جدول (۱۱) ماتریس فروئل و لارکر برای عوامل مربوط به طراحی ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه بیان شده است.

جدول (۱۱)- ماتریس فروئل و لارکر عوامل مربوط به ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه

متغیر	بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی	بعد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی	بعد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی	بعد فرآیندهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی	بعد حقوقی مسئولیتهای اجتماعی
بعد اخلاقی مسئولیت اجتماعی	۰/۷۱				
بعد آموزش و یادگیری مسئولیت اجتماعی	۰/۶۳	۰/۸۶			
بعد رهبری و مدیریتی مسئولیت اجتماعی	۰/۵۳	۰/۷۲	۰/۷۶		
بعد فرآیندهای اقتصادی مسئولیت اجتماعی	۰/۴۵	۰/۴۹	۰/۶۶	۰/۷۷	
بعد حقوقی مسئولیتهای اجتماعی	۰/۴۹	۰/۵۸	۰/۶۳	۰/۵۱	۱/۴۱

همان طور که مشخص است مقادیر موجود در روی قطر اصلی ماتریس، از کلیه مقادیر موجود در ستون مربوط آن بزرگ تر است و نشان دهنده آن است که در مدل ما دارای اعتبار تشخیص مناسبی است. این یافته ها نشان می دهد که هر ۵ عامل، هدف پرسشنامه را که طراحی مدل مسئولیت اجتماعی سازمان گمرک بر اساس آموزه های نهج البلاغه است بر آورد می کند (روایی همگرا) و همچنین نتایج حاکی از این است که خرده مقیاس ها چنان همبستگی بالایی ندارند که همه آن ها تبدیل به یک سازه شوند و لذا مؤلفه ها تکراری نیستند (روایی واگرا).

۵- بحث و نتیجه گیری

بحث از جایگاه مسئولیت پذیری در عرصه های مختلف سبک زندگی اسلامی، از مباحث بسیار ضروری جامعه کنونی ماست؛ زیرا زندگی پیچیده انسان امروزی با رشد و پیشرفت تکنولوژی و نیز سهولت دسترسی به انواع اطلاعات مفید و غیر مفید و فرو ریختن مرزهای اجتماعی، فرهنگی و یا حتی جغرافیایی با چالش های فراوانی همچون جهانی شدن و بومی ماندن، بحران جمعیت،

بحران سلامتی و تغذیه، دگرگونی‌های فناوری، اثرات فناوری نوین ارتباطی بر مهارت‌های اجتماعی و اخلاقیات، مشکلات خانوادگی و ... روبه‌روست (سازمان بهداشت جهانی، ۱، ۲۰۰۹). غفلت از مسئله مسئولیت‌پذیری در سبک زندگی می‌تواند خسارت‌های جبران‌ناپذیری بر پیکره جامعه وارد کند. وقتی افراد نتوانند میان شیوه زندگی خود، باورها و ارزش‌های خویش ارتباط برقرار نمایند، بعد از مدتی ممکن است دست از باورها و ارزش‌های خود بشویند و آنان را ناکارآمد تلقی کنند! و برای اینکه توجهی برای سبک زندگی غیراسلامی خود داشته باشند، باورها و ارزش‌های اسلامی را زیر سؤال ببرند. قرآن کریم در این باره می‌فرماید: *ثُمَّ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ أَصَاوُوا السَّوْأَىٰ أَنْ كَذَّبُوا بِآيَاتِ اللَّهِ وَكَانُوا بِهَا يَسْتَهْزِئُونَ*: سپس سرانجام کسانی که اعمال بد مرتکب شدند، به جایی رسید که آیات خدا را تکذیب کردند و آن را به مسخره گرفتند! (الرّوم/ ۱۰). نهج البلاغه یکی از متون اساسی و تاثیرگذار در میراث فکری اسلامی است؛ لذا مواجهه فکری با این متن و تلاش برای عرضه پرسشهای جدی به آن و کشف و استنباط و استنتاج پاسخ‌های این متن به منظور حل و فصل مساله‌های فرا روی جامعه بشری، امری ضروری است. اهمیت بحث مسئولیت جمعی از این جهت است که پذیرش یارد و نفی مسئولیت جمعی پیامدهای متفاوتی در پی دارد و بر چگونگی داوری ما نسبت به رفتارهای فردی و اجتماعی اثر جدی می‌گذارد. به علاوه، بررسی و تبیین دقیق این موضوع می‌تواند ظرفیت‌های اندیشه‌ی اجتماعی اسلام را بیش از پیش آشکار سازد.

طبق نتایج، در بررسی مسئولیت اجتماعی در نهج البلاغه طی تحلیل محتوای کمی و فیش برداری‌های صورت گرفته ۵ مولفه اصلی شامل (بعد اخلاقی، بعد آموزش و یادگیری، بعد رهبری و مدیریت، بعد اقتصادی و حقوقی مسئولیت اجتماعی) از دل صدها مولفه فرعی استخراج شد که توجه و پیاده‌سازی این مولفه‌ها نقش مهمی در ارتقاء کیفی مسئولیت اجتماعی افراد در جامعه خواهد داشت و طبق نتایج بخش کمی تمامی ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه‌های نهج البلاغه به صورت قوی در جامعه آماری وجود دارند و داده‌ها از کفایت لازم جهت انجام تحلیل عاملی اکتشافی برخوردارند. تمامی سوال‌های تحقیق به لحاظ داشتن بار عاملی بیشتر از ۰/۳۰ در

۵ عامل دسته بندی شدند. بنابراین می توان بیان نمود که تمامی عوامل شناسایی شده می توانند جز ابعاد مسئولیت اجتماعی بر اساس آموزه های نهج البلاغه به شمار بیایند و با توجه به نتایج مدل های اندازه گیری، همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل قبول دارند. این یافته با نتایج پژوهش های رضوان خواه و همکاران (۱۳۹۹)، هنری لطیف پور و عروتی موفق (۱۳۹۹)، دانایی- فرد و همکاران (۱۳۹۹)، عباسی (۱۳۹۳)، دیدگاه و دیگران (۱۳۹۷)، عمرانی و دیگران (۱۳۹۴)، حیدری و ساجدی (۱۳۹۲)، عابدی و نیلی (۱۳۹۲) همخوانی دارد. اداره گمرک جمهوری اسلامی ایران یک سازمان دولتی و یکی از زیرمجموعه های وزارت امور اقتصاد و دارایی می باشد. این سازمان متولی گمرک در ایران می باشد و مسئول جمع آوری تعرفه ها و کنترل جریان کالاها به داخل و خارج از کشور است که به عنوان مرزبان اقتصادی کشور نقش محوری و هماهنگ کننده در مبادی ورودی و خروجی کشور را دارد و در راستای اجرای وظایف کارهای مختلفی مانند انجام تشریفات گمرکی؛ اجرای قوانین و مقررات مربوط به بازارچه های مرزی، مرزنیسان و پلهوران، انعقاد تفاهم نامه و موافقت نامه های گمرکی، استفاده از فن آوریهای نوین و تجهیز اماکن گمرکی به ابزارهای پیشرفته، توسط گمرک انجام می شود و گمرک جمهوری اسلامی ایران عهده دار مسئولیت خطیر اجرای سیاست های اقتصادی و تجاری در مرزهای رسمی کشور می باشد. تحولات سیاسی و اقتصادی جهان و خصوصاً منطقه، طی سالیان اخیر، ضرورت اتخاذ روش های روزآمد و پذیرش امور عدیده ای را علاوه بر تکالیف گذشته به این سازمان تحمیل نموده است. در حال حاضر گمرک صرفاً یک سازمان اجرایی و تامین کننده منابع درآمدی دولت نمی باشد، بلکه با کارکردهای کنترلی و نظارتی خود، از عوامل موثر در تسریع روند توسعه، افزایش میزان سرمایه گذاری خارجی، انتقال دانش فنی، حمایت از صنایع نوپای ملی، تنظیم بازار عرضه و تقاضا، تثبیت قیمت ها، ایجاد تعادل در تراز پرداخت ها، اشتغال آفرینی، تسهیل ترانزیت کالا و افزایش درآمد ارزی حاصله، رعایت مسائل امنیتی، ارتقای سطح بهداشت و سلامت جامعه، اعمال قوانین سازمان انرژی اتمی و کنترل مواد پرتوزا، رعایت مقررات زیست محیطی و محافظت از لایه اوزون، اجرای قانون استاندارد ملی، برقراری انواع قرنطینه های ضروری، مبارزه با تجارت مواد مخدر، اسلحه و مواد منفجره، پول شویی، تجارت گونه های حیوانی و گیاهی در معرض

خطر انقراض، سلاح‌های شیمیایی و تروریسم و حفظ میراث فرهنگی کشور محسوب می‌گردد.

۱-۵- با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

در کنار آموزش‌های شغلی، آموزش اخلاقی امری ضروری به نظر می‌رسد. چراکه نمی‌توان از کارکنان انتظار رفتار مسئولانه را داشت، بدون آنکه به آن‌ها مسئولیت را آموزش داده باشیم. مدیری که رفتاری درست و صادقانه دارد بدون آن که قصد آموزش کارکنان را داشته باشد به آنان تعهد اخلاقی را یاد می‌دهد و الگوی کارکنانش در زمینه اخلاق می‌شود.

- مدیران و کارکنان سازمان در تصمیمات و اقدامات خود به غیر از چارچوب‌های قانونی باید تحت تأثیر اصول اخلاقی نیز باشند؛ زیرا چارچوب‌های قانونی به طور مناسب پوشش دهنده تصمیمات درست و مطلوب نیستند. سازمانها در شناخت تعهدات اخلاقی خود در قبال اجتماع و نیز تشخیص و حل مسائل اخلاقی در کسب و کار محتاج دانش تخصصی معینی هستند و این دانش همان اخلاق حرفه‌ای است.

- مدیران سازمان گمرک، برای روابط بازتر و گسترده‌تر را در بین کارکنان بصورت انجام فرایض دینی به صورت گروهی فراهم نمایند.

پیشنهاد می‌شود دقت و اهتمام در امر استخدامی افراد به گونه‌ای که هر فرد در پستی مشغول به کار شود که توانایی و شایستگی لازم را برای تصدی آن دارد. زیرا انتصاب شایسته افراد در مشاغل سازمانی در افراد احساس شایسته بودن را ایجاد می‌نماید.

منابع

*قرآن کریم. ترجمه: مهدی الهی قمشه‌ای.

* نهج البلاغه. ترجمه: محمد دشتی

— بوستانی، حمیدرضا؛ بانسی، عبدالله؛ شاکری، احمد (۱۳۹۶). اولویت بندی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی

از منظر نهج البلاغه در دانشگاه اسلامی، **فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی**، ۶۱(۱)، ۷۸-۷۸

— حاجیها، زهره؛ سرافزار، بهمن (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مسئولیت پذیری اجتماعی شرکتها و هزینه

حقوق صاحبان سهام در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، **فصلنامه پژوهشهای**

تجربی حسابداری، ۴(۱۴)، ۱۰۵-۱۲۳.

- حیدری، محمدشریف؛ و ساجدی، ابوالفضل (۱۳۹۲)، موانع تربیت اجتماعی کودکان در خانواده‌های امروزی، **معرفت**، (۱۹۴)، ۱۱۵-۱۳۳.
- دانایی فرد، حسن؛ بوستانی، حمیدرضا؛ شاکری، ساناز و ذکی، مهدی (۱۳۹۹)، مضمون کاوی مسئولیت اجتماعی سازمان از دیدگاه آیات و روایات: دلالت‌هایی برای دانشگاه‌های جامعه اسلامی، **فصلنامه مطالعات منابع انسانی**، ۱۰، ۴، ۱۴۵-۱۱۸.
- دیدگاه، زهرا؛ شریعتی، سیدصدرالدین؛ بهشتی، سعید؛ و ایمانی نائینی، محسن (۱۳۹۷)، تبیین نقش مسئولیت‌پذیری در تربیت اجتماعی نوجوانان براساس تفسیرالمیزان، **فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی**، (۳۴)، ۲۷-۵۶.
- رضوان خواه، سلمان؛ صالحی، اکبر و سجادی، سیدمرتضی (۱۳۹۹)، مسئولیت‌های اجتماعی انسان از منظر امام علی (ع) با تأکید بر نهج البلاغه و نقش تعلیم و تربیت در تحقق آن‌ها، **اسلام و مطالعات اجتماعی**، ۸، ۱ (پیاپی ۲۹)، ۸-۳۵.
- رونقی، محمدحسین (۱۳۹۸). رابطه اخلاق حرفه‌ای اسلامی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر سرمایه اجتماعی. **فصلنامه مدیریت اسلامی** ۲۷ (۳)، ۱۸۴-۱۶۳.
- طالب‌نیا، قدرت‌الله؛ رجب‌دری، حسین؛ خانی‌ذلان، امیررضا (۱۳۹۷)، بررسی عوامل مؤثر بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکت‌ها از دیدگاه اسلامی، **فصلنامه مدیریت اسلامی**، ۲۶ (۲)، ۱۸۳-۲۱۱.
- عابدی، منیره و نیلی، محمدرضا (۱۳۹۲)، بررسی تحلیلی اهداف تربیت اجتماعی آموزش و پرورش ایران و مقایسه آن با دیدگاه‌های علامه طباطبایی، **تربیت اسلامی**، (۱۶)، ۷۹-۱۰۰.
- عباسی، آمنه (۱۳۹۳)، مسئولیت‌پذیری اجتماعی در نهج البلاغه، **کنگره بین‌المللی فرهنگ و اندیشه دینی**، قم.
- عمرانی، سیدمسعود؛ افسردیر، حسن و سادات عمرانی، مرجان (۱۳۹۴)، راهکارهای تربیت اجتماعی و عاطفی نوجوانان در قرآن و احادیث، **پژوهشنامه معارف قرآنی**، (۲۳)، ۷-۳۴.
- فروغی، داریوش و میرشمس شهبهانی، مرتضی و پورحسین، سمیه (۱۳۸۷)، «نگرش مدیران درباره افشای اطلاعات حسابداری اجتماعی: شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران»، **بررسی‌های حسابداری و حسابرسی**، ۱۵، ۵۲، ۵۵-۷۰.
- هنری لطیف پور، یثا‌الله و عروتی موفق، اکبر (۱۳۹۹)، مسئولیت جمعی از نگاه امام علی (ع) در نهج البلاغه، **فصلنامه علوم سیاسی**، ۲۳، ۹۲، ۲۴-۵۰.
- Bovens, M.A.P. (۲۰۱۶), "Verantwoordelijkheid en organisatie: beschouwingen over aansprakelijkheid, institutioneel burgerschap en ambtelijke ongehoorzaamheid", **Tjeenk willink**,

- _ Dusuki, A. W., & Abdullah, N. I. (۲۰۰۷). Maqasid al-shariah, maslahah and corporate social responsibility. **The American Journal of Islamic Social Sciences**, ۲۴ (۱), ۲۵-۴۵.
- _ Fisscher, O., and Nijhof, A. (۲۰۱۵), "Implication of business ethics for quality management", **The TQM Magazine**, ۱۷ (۲), ۱۵۰-۱۶۰.
- _ Riaz Mir, U., Hassan, S. M. & Hassan, S. S. (۲۰۱۵). Islamic Perspective of Corporate Social Responsibility. **Islamic Perspective of Corporate**, ۴۶ (۳۱), ۷۷-۹۰.
- _ World health organization. (۲۰۰۹). **the life skills education project Geneva.Who technical report series.**

طراحی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی (مطالعه موردی بندر چابهار)

حمیدرضا خدادادی دیدانی^۱

وحید پورشهابی^۲

بهاره ناصری^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۲/۱۱/۱۰ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۲/۲۶)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

مطالعه حاضر با هدف طراحی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی انجام گرفت. مطالعه حاضر از نظر هدف یک تحقیق کاربردی-توسعه‌ای است و بر اساس روش و بازه زمانی گردآوری داده‌ها نیز یک تحقیق غیرآزمایشی (توصیفی) از نوع پیمایشی-مقطعی می‌باشد. برای دستیابی به هدف تحقیق از طرح تحقیق آمیخته اکشافی (کیفی-کمی) استفاده شد. جامعه مشارکت‌کنندگان در بخش کیفی شامل مدیران ارشد صنعت

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران. (نویسنده مسئول)

vahid.pourshahabi@iauo.ac.ir

۳- استادیار، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

کشتیرانی در بندر چابهار است. با روش نمونه‌گیری هدفمند و پس از ۱۶ مصاحبه به اشباع نظری دست پیدا گردید. جامعه آماری بخش کمی را مدیران و کارشناسان کشتیرانی بندر چابهار تشکیل دادند. حجم نمونه با روش اندازه اثر و توان آزمون ۱۳۱ نفر برآورد شد و با روش تصادفی ساده نمونه‌گیری انجام گردید. گردآوری داده‌ها نیز با مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسشنامه محقق‌ساخته صورت پذیرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از روش تحلیل مضمون با نرم‌افزار MaxQDA استفاده شد. برای شناسایی الگوی روابط میان سازه‌ها از مدل‌سازی ساختاری-تفسیری (ISM) با نرم‌افزار MicMac استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد در بخش کدگذاری باز ۲۰۱ کد اولیه شناسایی گردید. در نهایت از طریق کدگذاری محوری به ۴ مضمون فراگیر، ۱۴ مضمون سازمان‌دهنده و ۷۶ مضمون پایه دست پیدا شد. و بر اساس نتایج به دست آمده توسعه منابع انسانی بر توانمندسازی منابع انسانی تأثیر دارد و توانمندسازی با اثرگذاری بر رضایت منابع انسانی، مشارکت منابع انسانی، انگیزش شغلی و تعهد منابع انسانی به مشتری‌مداری و مدیریت عملکرد منجر می‌شود. این عوامل نیز به نوبه خود استراتژی پایداری و پایداری تأمین‌کنندگان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مولفه‌های مذکور با اثرگذاری بر عملکرد اقتصادی، عملکرد اجتماعی و عملکرد زیست‌محیطی در نهایت به پایداری سازمانی منجر می‌گردند.

واژگان کلیدی: زنجیره تأمین پایدار، توسعه مدیریت منابع انسانی، صنعت کشتیرانی.

۱- مقدمه

پایداری چالش بزرگ صنایع و شرکت‌های بزرگ است و نگرانی‌های زیست‌محیطی و اجتماعی صنایع و شرکت‌ها را به سوی پایداری سوق داده است. چشم‌اندازها و استراتژی‌های پایداری برای آنکه موثر واقع شوند باید عملیاتی شوند و زنجیره تأمین شاهرگ حیاتی سازمان‌ها برای دستیابی به پایداری است (مرادی و همکاران، ۱۴۰۲). زنجیره تأمین پایدار مزایایی مانند صرفه‌جویی در استفاده از منابع، انرژی، انبارها، حمل‌ونقل زائد، کاهش آلودگی، اتلاف و ضایعات برخوردار است. از سوی دیگر با نوآوری در طراحی و تولید محصولات قابل بازیافت به کارایی و هم‌افزایی بیشتر کمک می‌کند (کسرای و همکاران، ۱۴۰۲). از آنجا که کشور

ایران، یک کشور در حال توسعه است، ضروری است که شرکت‌ها و صنایع با شناخت صحیح اصول پایداری زنجیره تأمین به توسعه کشور با حفظ و نگهداشت منابع برای نسل آینده بکوشند (تاجمیری‌رستمی و فرهادی، ۱۴۰۱). به‌نظر می‌رسد کشورهای در حال توسعه باید بازنگری دقیقی در فعالیت‌ها و فرایندهای سراسر زنجیره تأمین خود داشته باشند تا ضمن دستیابی به سودآوری اقتصادی، منافع جامعه و منابع زیست‌محیطی را نیز در نظر بگیرند. چنین رویکردی با عنوان زنجیره تأمین پایدار شناخته می‌شود (ساهو^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). در این رویکرد باید از منظر اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی به زنجیره تأمین نگریست. از آنجا که اثرات نامطلوب محیطی در همه مراحل چرخه عمر محصول به داخل مرزهای سازمان محدود نمی‌شود، بنابراین مدیریت زنجیره تأمین پایدار به عنوان راهکاری عملیاتی در خدمت سازمان‌ها قرار دارد (ژائو^۲ و همکاران، ۲۰۲۴).

صنعت کشتیرانی یکی از صنایعی که در آن زنجیره تأمین پایدار از اهمیت بسیاری برخوردار است. کشتیرانی بخش بزرگی از کل صنعت حمل‌ونقل در دنیا را به خود اختصاص داده است، بنابراین مصرف بهینه سوخت و انرژی در این صنعت از اهمیت بسیاری برخوردار است. همین راستا زنجیره تأمین صنعت کشتیرانی برای انعطاف‌پذیری بیشتر در زمینه مصرف سوخت و سازگاری با محیط‌زیست در کانون توجه قرار گرفته است (سانگ^۳ و همکاران، ۲۰۲۲). صنعت کشتیرانی در عصر کنونی تحولات زیادی را پشت سر گذاشته است. زنجیره تأمین کشتیرانی که در نقاط مختلف دنیا، با روش سنتی فعالیت می‌کردند در آستانه حذف از بازار هستند و آن‌ها که همچون در فکر توسعه بودند، راه نجات را در تغییر در برنامه‌های کسب‌وکار خود دیدند و به سوی زنجیره تأمین پایدار حرکت کردند (وانگ^۴ و همکاران، ۲۰۲۳). در ایران نیز صنعت کشتیرانی یکی از مهمترین شاخه‌های صنعتی مولد اشتغال و تجارت بین‌الملل بوده و منبع

^۱ - Sahu

^۲ - Zhao

^۳ - Song

^۴ - Wang

درآمدزایی بسیار مهم تلقی می‌شود. رشد این صنعت و فراهم آوردن زمینه حضور هدفمند آن در بازارهای جهانی، می‌تواند منجر به توسعه بخش عظیمی از صنایع مرتبط و وابسته کشتیرانی کشور شود و تأثیر به‌سزایی در افزایش تولید ناخالص داخلی و کسب درآمدهای غیرنفتی کشور داشته باشد. تمرکز بر صنعت کشتیرانی یکی از ظرفیت‌های بالقوه افزایش قدرت اقتصادی و برقراری امنیت سیاسی کشور شناخته می‌شود (ساجدی و همکاران، ۱۴۰۰).

بنابراین باید برای پایداری زنجیره تأمین در صنعت کشتیرانی به صورت زیربنایی اقدام نمود. یکی از عمده‌ترین توانمندسازهای سازمان‌ها و صنایع جهت دستیابی به پایداری در زنجیره تأمین، نیروی انسانی سازمان است. مشارکت منابع انسانی، شایستگی نیروی کار و اشتراک دانش آن‌ها عاملی زیربنایی است که پیش از هر عامل دیگری در این مسیر نقش‌آفرین است (آذر و همکاران، ۱۴۰۱). منابع انسانی هر سازمانی، سرمایه فکری آن سازمان را تشکیل می‌دهند. منابع انسانی و سرمایه فکری سازمان با اثرگذاری بر زنجیره تأمین دستیابی به پایداری در سازمان را میسر می‌کنند (بودلایی و همکاران، ۱۴۰۱). بدون تردید هرگونه فرایند تحول‌آفرین در سازمان نتیجه توسعه نیروی انسانی می‌باشد. منظور از توسعه منابع انسانی، فرایندی جامع است که طی آن منابع انسانی رشد یافته و مطابق با هدف‌های متعالی سازمان بهبود پیدا می‌کنند (فرانکلین و هوانگ^۱، ۲۰۲۳؛ رامادونا^۲ و همکاران، ۲۰۲۴).

توسعه منابع انسانی پایدار با اثرگذاری بر زنجیره تأمین به سازمان جهت سودآوری از طریق کاهش خطررها و آثار زیست‌محیطی و بهبود پاسخگویی اجتماعی کمک می‌کند (سربازقدیم و حاجی آقازاده رودسری، ۱۴۰۰). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت دستیابی به زنجیره تأمین پایدار در سایه توسعه مدیریت منابع انسانی میسر است. این مساله به ویژه در صنعت مادر و مولد کشتیرانی از جایگاه و اهمیت بیشتری نیز برخوردار است. در سند ماموریت و چشم‌انداز اداره کل بنادر و دریانوری چابهار نیز بر توسعه منابع انسانی و افزایش آگاهی و دانش منابع انسانی تاکید شده است. همچنین ارکان گوناگون پایداری زنجیره تأمین مانند کاهش آلودگی

^۱ - Franklin & Hwang

^۲ - Rhamadona

محیط زیست، کاهش ضایعات، مسئولیت اجتماعی و درآمدزایی نیز مورد تاکید قرار گرفته است. بنابراین روشن است از منظر عملی مساله حاضر از جایگاه بسیار مهمی در صنعت کشتیرانی و به طور مشخص در بندر چابهار برخوردار است. به لحاظ نظری نیز در مطالعات گذشته به صورت جداگانه به مساله توسعه مدیریت منابع انسانی و زنجیره تأمین پایدار پرداخته اند به گونه ای که هیچ امتزاج و سازگاری بین آنها وجود ندارد. تکوین و تکامل نقش منابع انسانی در حوزه پایداری و دستیابی به زنجیره تأمین پایدار به گونه ای بوده است که نقش توسعه مدیریت منابع انسانی در دستیابی به زنجیره تأمین پایدار از دیدگاه تحقیقگران مغفول مانده است. بررسی های این مطالعه نشان از شکاف تحقیقی ژرفی در زمینه نقش توسعه مدیریت منابع انسانی در زنجیره تأمین پایدار صنعت کشتیرانی دارد. بنابراین مطالعه حاضر با نگاهی کاربردی-توسعه ای به طراحی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی انجام شد. در این راستا لازم است تا نخست عوامل زیربنایی این مفهوم در صنعت کشتیرانی شناسایی شود. از منظر سلبی نیز این مطالعه حائز اهمیت است چرا که در صورت عدم توجه به توسعه ظرفیت های منابع انسانی هرگونه کوششی در رسیدن به اهداف پایداری در زنجیره تأمین را با دشواری هایی مواجه می سازد چرا که در نهایت این نیروی انسانی سازمان است که اقدامات اجرایی برای رسیدن به پایداری را میسر می سازد. سهم نظری و دانش افزایی مطالعه حاضر، پیوند مفاهیم توسعه منابع انسانی و زنجیره تأمین پایدار است. همچنین از آنجا که صنعت کشتیرانی کشور شرایط و اقتضائات خاص خود را دارد، لذا در این تحقیق کوشش شد تا با روشی اکتشافی به شناسایی این عوامل پرداخته شود. در این راستا مطالعه حاضر به سوالات زیر پاسخ می دهد:

- ۱- ابعاد/ مضامین اصلی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی کدامند؟
- ۲- ابعاد/ مضامین فرعی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی کدامند؟
- ۳- الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی چگونه است؟

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- توسعه منابع انسانی

توسعه منابع انسانی از دو کلمه توسعه و مدیریت منابع انسانی نشأت گرفته است. توسعه منابع انسانی استفاده منسجم از آموزش و تلاش‌های شغلی جهت بهبود عملکرد کارکنان یا گروهی از آن‌ها و همچنین اثربخشی کلی شرکت می‌باشد. رویکرد مدیریتی مذکور، شایستگی‌هایی را که منابع انسانی شرکت برای انجام مشاغل نیاز دارند، توسعه داده و از طریق تدوین برنامه‌های یادگیری، آن‌ها را برای فعالیت‌های آتی آماده می‌سازد (جاورسکی^۱ و همکاران، ۲۰۱۸). توسعه مدیریت منابع انسانی یک رویکرد فراگیر است که مواردی مانند یادگیری، آموزش، توسعه حرفه‌ای و سازمانی را شامل می‌شود. در دهه اخیر این مفهوم در کانون مطالعات منابع انسانی قرار گرفته است. سرمایه انسانی توانمند با تشخیص فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی، یادگیری بهتر و تشریک دانش در به‌روز نگه داشتن سازمان‌ها کمک می‌کند (سیدجوادین، ۱۴۰۰). نظر به اهمیت موضوع پایداری، بهبود منابع انسانی در سازمان‌ها به سوی توسعه پایدار منابع انسانی تغییر پارادایم داده است (تفرج‌خواه و همکاران، ۱۴۰۰). توسعه منابع انسانی از مفاهیم مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی ایجاد شده است. توسعه منابع انسانی استفاده منسجم از آموزش و کوشش‌های مربوط به شغل جهت ارتقاء عملکرد فرد یا گروه و افزایش اثربخشی سازمان می‌باشد. رویکرد مدیریتی مذکور، شایستگی‌هایی را که منابع انسانی برای انجام مشاغل فعلی خود نیاز دارند، توسعه داده و از طریق برنامه ریزی‌های مربوط به امر یادگیری، منابع انسانی را جهت انجام فعالیت‌های آتی آماده می‌سازد (جاورسکی^۲ و همکاران، ۲۰۱۸؛ آرمسترانگ، ۱۴۰۰).

منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شود. در صورتیکه سازمان در مدیریت نیروی انسانی خود به عنوان سرمایه‌های سازمانی، برنامه خوبی داشته باشد و به صورت استراتژیک به مدیریت این سرمایه بپردازد، می‌تواند به صورت مستقیم و غیرمستقیم عملکرد

^۱ - Jaworski

^۲ - Jaworski

سازمانی را توسعه بخشد (ژو و ژنگ^۱، ۲۰۲۴). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که منابع انسانی نقشی اساسی در رسیدن به عملکرد سطح بالا در سازمان ایفا می‌کند (نیمون^۲ و همکاران، ۲۰۲۳). این نوع توسعه، عامل اصلی سودآوری برای سازمان است که با کمک آن می‌توان از منابع خلاق در سازمان بهره‌مند شد، زیرا هدف توسعه مدیریت منابع انسانی، بهبود کلی سازمان است (بانماریوری^۳ و همکاران، ۲۰۲۲؛ پیسور^۴ و همکاران، ۲۰۲۴).

۲-۲- زنجیره تأمین پایدار

«پایداری» در کاربرد تازه آن نخستین بار بوسیله باربارا وارد^۵ و رنه دوبو^۶ به سال ۱۹۷۲ در کتابی با عنوان «تنها یک زمین^۷» مطرح شد و پس از آن به سال ۱۹۷۳ در موسسه جهانی محیط‌زیست و توسعه^۸ (IIED) مفهوم‌سازی و معرفی گردید. در این مفهوم جدید پایداری بر اساس ابعاد اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی بازتعریف شد (ساترواید^۹، ۲۰۰۶). جنبش پایداری خیلی زود مفاهیم گوناگون سازمانی از جمله مدیریت زنجیره تأمین را نیز در بر گرفت. یک زنجیره تأمین باید از زمان ارزیابی و انتخاب تأمین‌کنندگان تا فرایندهای داخلی و جریان توزیع باید شاخص‌های پایداری یعنی عوامل اقتصادی، محیطی و اجتماعی را در نظر گیرد (کیورنو^{۱۰} و همکاران، ۲۰۲۳).

^۱ - Zhou & Zheng

^۲ - Nimon

^۳ - Banmairuoy

^۴ - Pisor

^۵ - Barbara Ward

^۶ - Rene Dubos

^۷ - Only One Earth

^۸ - International Institute for Environment and Development, IIED

^۹ - Satterthwaite

^{۱۰} - Kuwornu

در سال‌های اخیر مفهوم مدیریت زنجیره تأمین از سوی دانشگاهیان، مشاوران، و مدیران کسب و کار بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. زیرا عوامل زیادی چون جهانی سازی، فشار برای کاهش زمان تحویل به بازار و افزایش تمرکز بر خدمات مشتریان به دشواری‌های موجود در مدیریت زنجیره تأمین دامن زده‌اند (شیشه‌بری، ۱۴۰۲). زنجیره تأمین، مجرای حیاتی سازمان‌ها است که به‌طور سنتی با جریان مواد اولیه از تأمین‌کنندگان تا فرایندهای تولید و ارائه محصول نهایی به مشتریان اشاره دارد. اما زنجیره تأمین در هزاره سوم متضمن مفهوم «پایداری»^۱ است چرا که توسعه پایدار، پارادایم حاکم بر جهان صنعتی امروز است (یولان^۲ و همکاران، ۲۰۲۱).

یک زنجیره تأمین باید از زمان ارزیابی و انتخاب تأمین‌کنندگان تا فرایندهای داخلی و جریان توزیع باید شاخص‌های پایداری یعنی عوامل اقتصادی، محیطی و اجتماعی را در نظر گیرد (کیورنو^۳ و همکاران، ۲۰۲۳). مدیریت زنجیره تأمین پایدار، یکپارچگی استراتژیک و پویا و هماهنگی سیستماتیک در فرایندهای کلیدی کسب‌وکار جهت دستیابی به اهداف اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی به منظور بهبود عملکرد اقتصادی و زنجیره تأمین شرکت در بلندمدت می‌باشد (دiaz^۴ و همکاران، ۲۰۲۲). مدیریت زنجیره تأمین پایدار به عنوان فعالیت‌های تجاری استراتژیک برای به حداقل رساندن خطرات ناشی از زیست محیطی، اقتصادی و اجتماعی پایداری و به حداکثر رساندن ارزش شرکت از جمله ارزش سهامداران تعریف می‌شود (فريتز و کوردوا^۵، ۲۰۲۳). بنابراین طراحی الگویی برای دستیابی به یک زنجیره تأمین پایدار برای کسب‌وکارهای گوناگون در صنایع مختلف اهمیتی حیاتی دارد و به یک ضرورت برای بقا در عصر حاضر تبدیل شده است. شرکت‌ها می‌کوشند برای هماهنگی با خواسته‌های اجتماعی و فشارهای زیست محیطی، منافع جامعه و محیط‌زیست را نیز در زنجیره تأمین خود لحاظ کنند (عالم‌تبریز و همکاران، ۱۴۰۲).

^۱ - Sustainability

^۲ - Ullan

^۳ - Kuwornu

^۴ - Dias

^۵ - Fritz & Cordova

۲-۳- پیشینه پژوهش

رکن‌الدینی و همکاران (۱۴۰۲) مطالعه‌ای با عنوان مدل پیاده‌سازی زنجیره تأمین پایدار با استفاده از توانمندسازهای صنعت نسل چهارم انجام داده‌اند. در این مطالعه آن‌ها از منابع انسانی سازمان به عنوان یکی از عوامل توانمندساز پایداری زنجیره تأمین یاد کردند. ساسانی و همکاران (۱۴۰۱) به شناسایی مؤلفه‌های مدیریت منابع انسانی و زنجیره تأمین سبز پرداختند. براساس دستاوردهای این مطالعه راهبردهای مدیریت منابع انسانی سبز در نهایت به سبز بودن زنجیره تأمین سازمان کمک می‌کند. سربازقدیم و حاجی‌آقازاده (۱۴۰۰) تاثیر تدوین برنامه منابع انسانی بر عملکرد با نقش میانجی رهبری زنجیره تأمین را مطالعه کردند. یافته‌های پژوهشی نشان داد برنامه‌ریزی منابع انسانی بر ابعاد عملیاتی و اجتماعی سازمان، رهبری زنجیره تأمین تاثیر داشته و همچنین نیز رهبری زنجیره تأمین بر عملکرد تاثیر مثبتی دارد. فتحی و همکاران (۱۴۰۰) مطالعه‌ای با عنوان ارزیابی توانمندسازها در مدیریت زنجیره تأمین پایدار انجام داده‌اند. آن‌ها نیز توسعه منابع انسانی را یک عامل توانمندساز زنجیره تأمین پایدار قلمداد کردند.

گدام^۱ و همکاران (۲۰۲۳) مطالعه‌ای با عنوان عوامل حیاتی انسانی و رفتاری در پذیرش فعالیت‌های مدیریت زنجیره تأمین سبز انجام داده‌اند. بر اساس یافته‌های این پژوهش شرکت‌ها می‌توانند معیارهای حساس سخت و نرم مانند زیرساخت فناوری اطلاعات و آموزش منابع انسانی را برای ایجاد عوامل برای ادغام یک زنجیره تأمین توسعه دهند. الشوریده^۲ و همکاران (۲۰۲۲) مطالعه‌ای با عنوان نقش مدیریت منابع انسانی در مسائل مدیریت زنجیره تأمین با رویکرد فازی انجام داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که روش پیشنهادی توسعه منابع انسانی برای دسترسی به پایداری زنجیره تأمین با رویکرد فازی قابل اجرا است. پاتروکو^۳ و همکاران (۲۰۲۲) مطالعه‌ای با عنوان نقش مدیریت منابع انسانی در توسعه زنجیره تأمین انجام داده‌اند. نتایج نشان داد که یک توسعه حرفه‌ای گسترده از روابط به افزایش مهارت‌ها و شایستگی‌های متخصصان

^۱ - Gedam

^۲ - Alshurideh

^۳ - Patrucco

پایداری کمک می‌کند که به نوبه خود بر رضایت شغلی و عملکرد پایداری تأثیر می‌گذارد. در مجموع می‌توان گفت مطالعات اندکی در زمینه نقش توسعه منابع انسانی در زنجیره تأمین پایدار انجام شده است. این شکاف تحقیقاتی باعث شده است که تحقیق حاضر با محوریت الگوی توسعه منابع انسانی جهت دستیابی و تحقق اهداف زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی انجام شود. نظر به اینکه صنعت کشتیرانی مورد مطالعه از ویژگی‌ها و الزامات خاصی برخوردار است بنابراین باید با نگاهی تخصصی به موضوع پرداخت.

۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی-توسعه‌ای بوده و با هدف طراحی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی انجام شده است. همچنین براساس روش و نحوه جمع‌آوری داده‌ها یک تحقیق توصیفی و پیمایشی-مقطعی می‌باشد. طرح تحقیق نیز از نوع آمیخته اکتشافی (کیفی-کمی) محسوب می‌شود.

جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل مدیران صنعت کشتیرانی بندر چابهار است که در زمینه توسعه منابع انسانی و زنجیره تأمین از تجربه کافی برخوردار بودند. نمونه‌گیری با روش هدفمند صورت گرفت و با ۱۶ مصاحبه اشباع نظری بدست آمد. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه مدیران و کارشناسان صنعت کشتیرانی در بندر چابهار است. برای برآورد حجم نمونه از قاعده تحلیل توان^۱ کوهن (۱۹۹۲) و نرم‌افزار G*Power استفاده شد. در سطح اطمینان ۹۵٪ با اندازه اثر^۲ ۰/۱۵ و توان آزمون ۸۰٪ حجم نمونه ۱۳۱ نفر برآورد شد. چون جامعه آماری همگن می‌باشد، از نمونه‌گیری با روش تصادفی ساده استفاده گردید.

برای گردآوری داده‌های تحقیق در بخش کیفی از مصاحبه شامل ۷ پرسش استفاده و در بخش کمی نیز از پرسشنامه شامل ۱۴ سازه اصلی و ۷۶ گویه با طیف لیکرت پنج درجه استفاده گردید. آنالیز داده‌های پژوهش در بخش کیفی با استفاده از روش تحلیل مضمون انجام شد. جهت

^۱ - Power Analysis

^۲ - Effect size

شناسایی الگوی روابط میان مولفه‌های پژوهش نیز از روش مدلسازی ساختاری-تفسیری (ISM) استفاده گردید. تحلیل کیفی مضمون با نرم‌افزار MaxQDA و روش ISM با نرم‌افزار MicMac انجام شده است.

۴- یافته‌های تحقیق

جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل ۱۶ نفر از مدیران صنعت کشتیرانی بود. از نظر جنسیت ۱۲ نفر مرد و ۴ نفر نیز زن بودند. از نظر سنی ۲ نفر کمتر از ۴۵ سال، ۸ نفر بین ۴۵ تا ۵۵ سال و ۶ نفر نیز بالای ۵۵ سال بودند. از نظر تحصیلات ۳ نفر کارشناسی ارشد و ۱۳ نفر دکتری داشتند. در نهایت از نظر سابقه کاری ۷ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۹ نفر نیز بالای ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

از ۱۳۱ نفر نمونه بخش کمی از منظر جنسیت ۱۰۶ نفر (۸۱٪) مرد و ۲۵ نفر (۱۹٪) زن بودند. از منظر سن ۲۴ نفر (۱۸٪) کمتر از ۴۰ سال، ۶۱ نفر (۴۷٪) بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۴۶ نفر (۳۱٪) نیز ۵۰ سال و بیشتر سن داشتند. از منظر تحصیلات ۶۲ نفر (۴۷٪) کارشناسی، ۵۳ نفر (۴۰٪) کارشناسی ارشد و ۱۶ نفر (۱۲٪) تحصیلات دکتری داشتند. در پایان از منظر سابقه کاری ۲۹ نفر (۲۲٪) کمتر از ۱۰ سال، ۴۱ نفر (۳۱٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۳۴ نفر (۲۶٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۲۷ نفر (۲۱٪) نیز بیش از ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

در مرحله کیفی پژوهش، پیش از شروع مصاحبه ۷ سوال باز در نظر گرفته شد و در طول فرایند مصاحبه نیز سوالات جدیدی مطرح شد. جهت آشنایی محقق با عمق محتوایی متون مصاحبه، اقدام به بازخوانی مکرر متون به صورت فعال (جستجوی معانی و مفاهیم در متون مصاحبه) گردید. در شکل زیر نحوه کدگذاری در نرم‌افزار Maxqda ارائه شده است:

Document Browser: INT1 (15 Paragraphs)

INT1, P0

۱- به نظر شما، مولفه‌های تاثیرگذار در توسعه مدیریت منابع انسانی در صنعت کشتیرانی کدامند؟

۲- به نظر من، در وهله اول ما نیاز به یک برنامه داریم. برنامه‌های توسعه مدیریت منابع انسانی سه فعالیت اصلی است: آموزش منابع انسانی، یادگیری منابع انسانی و توسعه منابع انسانی. «اینها» در آموزش و توسعه در چارچوب گروه طبقه‌بندی می‌شوند. جایمان آموزش و توسعه مدیران از رشد صنعت کشتیرانی هستند. مشتریان آموزش و توسعه برنامه ریزان صنعت کشتیرانی هستند. همان خط مسئولیت‌های مدیریت منابع و عملکرد در صنعت کشتیرانی هستند. شرکت‌های کشتی‌ها هستند که در واقع فرایند را طی می‌کنند. تسهیل‌کنندگان امر توسعه منابع انسانی، کارکنان مدیریت منابع انسانی صنعت کشتیرانی هستند. هر یک از این گروه‌ها برنامه و انگیزه‌های خاص خود را دارند که تمامی با برنامه‌ها و انگیزه‌های دیگران در تضاد است و همین مهم باید مورد توجه بیشتری قرار بگیرد.

۳- به نظر شما به عنوان یک متخصص، ابزارهای لازم برای توسعه مدیریت منابع انسانی کدامند؟

۴- به نظر من، از مهم‌ترین اصولی که باید در توسعه مدیریت منابع انسانی مورد توجه قرار داد، این نکته است که کارکنان باید خیلی مسئولیت‌پذیر باشند و این مسئولیت‌پذیری باید به صورت داوطلبانه باشد و صنعت کشتیرانی نیز در جهت دادن آن گام‌ها بردارد و مدیران آن را به عهده بگیرند. برای موفقیت این برنامه باید طرح‌ها، از درون صنعت کشتیرانی شکل گرفته و به بیرون ارائه شود. صنعت کشتیرانی باید بر اساس تواناییها و شرایط ویژه خود اقدام به برنامه‌ریزی در زمینه مسئولیت‌های تخصصی کند. مسئولیت‌پذیری باید به عنوان امری فوری در جهت توانمند کردن و واقعی کردن صنعت کشتیرانی مدنظر قرار گرفته و از این طریق رابطه برآمده «برنده بین کارکنان و جامعه و دیگران» شکل بگیرد. مدیریت کشتیرانی برقرار نگذاشته‌اند که باید مورد توجه قرار گیرد. این است که مسئولیت‌های تخصصی باید به عنوان برنامه‌ای برای توسعه و رشد پایدار در زمینه اقتصادی و محیط زیست، امنیت و مردم‌سالاری و نیز آزادی برای ما در «فساد در انتقال» محسوب آن در صنعت کشتیرانی مدنظر گرفته شود.

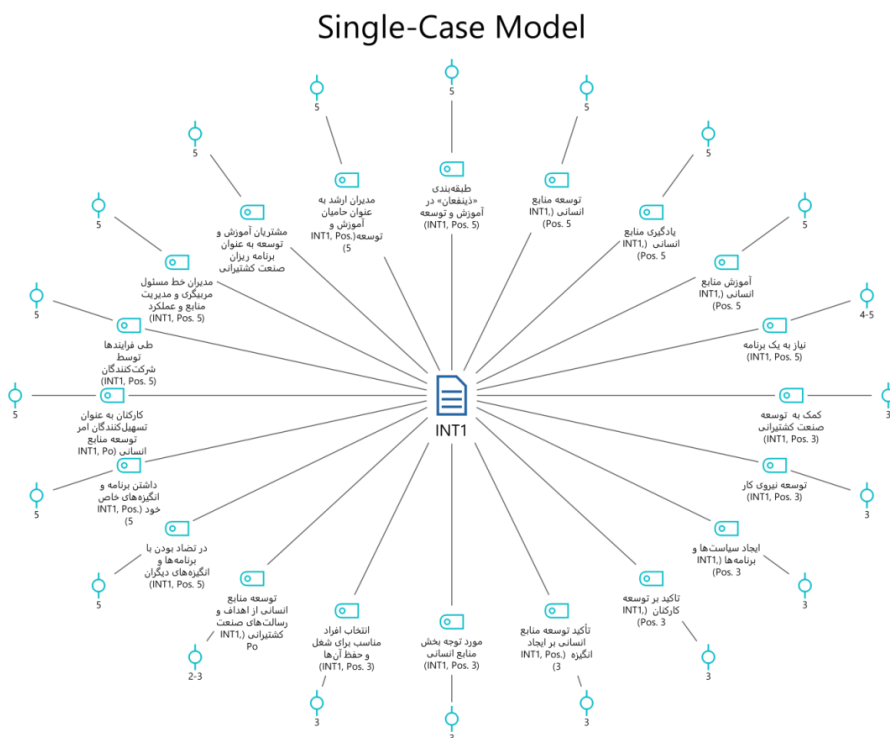
۵- به نظر شما، نهادها چه ابزارهای برای (تجربه، تأمین پایدار) در صنعت کشتیرانی ضروری است؟

۶- به نظر من، توسعه به فعالیت‌های نظری برنامه ریزی عرضه و تقاضا، تهیه مواد تولید و برنامه ریزی محصول، خدمت‌گذاری 70٪ کنترل موجودی، توزیع، تحویل و خدمت به مشتری در فضا همگی در سطح شرکت انجام می‌شود. اینک به سطح (تجربه، عرضه، انتقال) پیدا کرده است. مسئله کلیدی در (تجربه، تأمین صنعت کشتیرانی، مدیریت و کنترل) جداگانه تمامی این فعالیت‌ها است.

Simple Coding Query (OR combination of codes)

شکل ۱- نحوه کدگذاری در نرم‌افزار Maxqda

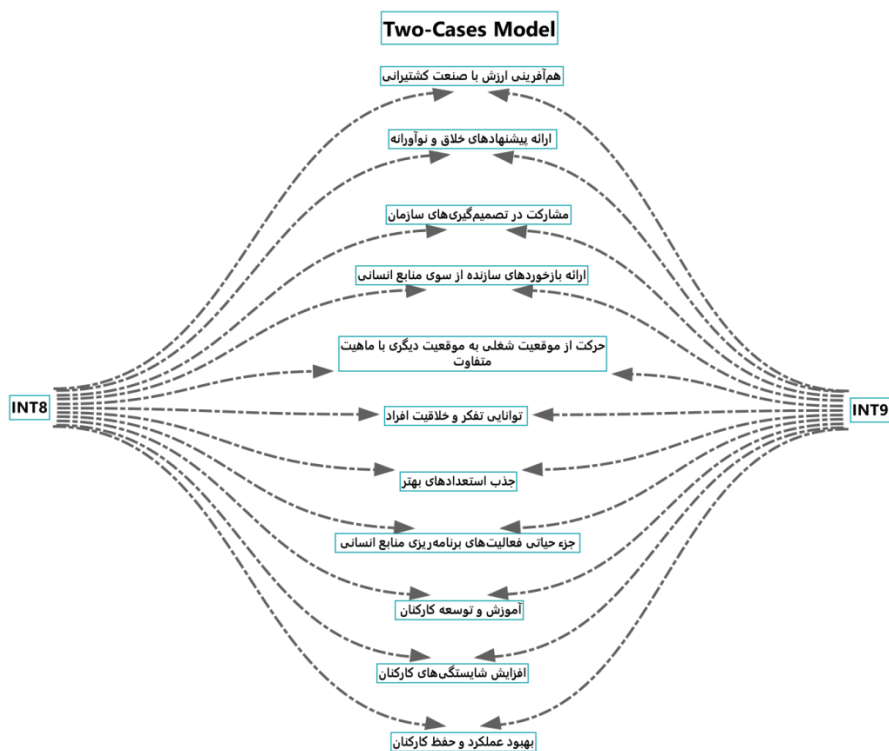
در شکل زیر شبکه مضامین کدهای مصاحبه ارائه شده است:



شکل ۲- شبکه مضامین کدهای مصاحبه

متن مصاحبه‌های تخصصی با روش تحلیل مضمون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تحلیل مضمون مبتنی بر روش شش مرحله‌ای اترید-استرلینگ^۱ (۲۰۰۱) صورت گرفت. براساس خروجی نرم‌افزار MAXQDA، در مصاحبه شماره ۹ به اشباع نظری دست یافته شد:

^۱ - Attride-Stirling



شکل ۳-۱ اشاعه نظری

در بخش کدگذاری باز ۲۰۱ کد اولیه شناسایی گردید. در نهایت از طریق کدگذاری محوری به ۴ مضمون فراگیر، ۱۴ مضمون سازمان‌دهنده و ۷۶ مضمون پایه دست پیدا شد. مضامین استخراج شده در جدول ۱ ارائه شده‌اند.

جدول ۱- مضامین الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
«احساس معنی‌داری در شغل»؛ «احساس شایستگی در شغل»؛ «احساس داشتن حق انتخاب»؛ «احساس مؤثر بودن»؛ «احساس مشارکت با دیگران»	توانمندسازی منابع انسانی	توسعه مدیریت منابع انسانی
«رضایت از مدیریت سازمان صنعت کشتیرانی»؛ «جذابیت تسهیلات و فرایندهای سازمان صنعت کشتیرانی»؛ «احساس خشنودی از شرح شغلی»	رضایت انسانی	

		«رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده»؛ «لذت ادراک شده از وظایف شغلی»
	انگیزش شغلی	«انجام داوطلبانه امور کاری»؛ «اشتیاق برای پیشرفت»؛ «تاب آوری در برابر چالش های کاری»؛ «افزایش تعاملات سازمانی»؛ «احساس افتخار به شغل»؛ «میل درونی برای ارائه بهترین عملکرد خود»
	تعهد منابع انسانی	«احساس علاقه به ادامه فعالیت در سازمان»؛ «سخت کوشی و تلاش مجدانه منابع انسانی»؛ «تعهد عاطفی و احساسی به سازمان»؛ «وظیفه شناسی و کوشش در اجرای وظایف»؛ «همسویی اهداف فردی و سازمانی»؛ «خودکنترلی برای انجام امور سازمانی»
	مدیریت عملکرد	«بهبود عملکرد سازمانی منابع انسانی»؛ «بهبود عملکرد وظیفه ای منابع انسانی»؛ «بهبود عملکرد نوآورانه منابع انسانی»؛ «بهبود عملکرد کیفی منابع انسانی»؛ «پایش مستمر عملکرد و بازخورد سازنده»
	مشارکت منابع انسانی	«ارائه بازخوردهای سازنده از سوی منابع انسانی»؛ «اقدام برای ارتباط دوسویه و تعامل با صنعت کشتیرانی»؛ «مشارکت در تصمیم گیری های سازمان»؛ «ارائه پیشنهادهای خلاق و نوآورانه»؛ «انسجام جهت کار گروهی صنعت کشتیرانی»؛ «هم آفرینی ارزش با صنعت کشتیرانی»
	توسعه منابع انسانی	«بهبود مهارت های انجام شغل»؛ «تقویت دانش عمومی و تخصصی»؛ «توسعه شایستگی های فردی»؛ «بهبود کارایی عملکردی منابع انسانی»؛ «بهبود اثربخشی انجام امور شغلی»
استراتژی پایداری	استراتژی پایداری	«چشم انداز روشن زنجیره تأمین پایدار»؛ «ماموریت های معین در راستای زنجیره تأمین پایدار»؛ «هدف گذاری بلندمدت زنجیره تأمین پایدار»؛ «استراتژی مشخص در راستای اهداف بلندمدت»؛ «هدف گذاری کوتاه مدت زنجیره تأمین پایدار»؛ «خط مشی های اجزایی هدف های

		«کوتاه مدت»؛ «روندها و رویه های اجرایی زنجیره تأمین پایدار»
عوامل زیربنایی زنجیره تأمین پایدار	پایداری تأمین کنندگان	«شناسایی تأمین کنندگان پایدار»؛ «برقراری ارتباط بلندمدت با تأمین کنندگان پایدار»؛ «تهیه مواد اولیه سبز و دوست دار طبیعت»؛ «تأمین بودجه برای تأمین کنندگان سبز»؛ «انعطاف پذیری مدیریت ارتباط با تأمین کنندگان پایدار»
	پایداری سازمانی	«پشتیبانی مدیریت از زنجیره تأمین پایدار»؛ «برنامه ریزی راهبردی در راستای پایداری»؛ «بازمهندسی فرایندهای سازمانی براساس پایداری»؛ «کنترل و پایش مداوم مسائل پایداری»؛ «تخصیص بودجه کافی به مسائل پایداری»؛ «نهادینه سازی فرهنگ پایداری در سازمان»؛ «تقویت ارزش ها و باورهای پایداری»
	مشتری مداری	«پاسخگویی به نیازها و خواسته های مشتریان»؛ «افزایش تعامل دوسویه با مشتریان»؛ «برقراری ارتباط بلندمدت با مشتریان»؛ «نظام رسیدگی به شکایات مشتریان»؛ «پایش پیوسته نیازهای مشتریان»
عملکرد پایدار	عملکرد زیست محیطی	«پشتیبانی از ارائه خدمات دوستدار محیط زیست»؛ «استفاده از انرژی های تجدیدپذیر»؛ «کاهش آلودگی و گازهای آلاینده»؛ «کاهش مواد سمی و مخرب محیط زیست»
	عملکرد اقتصادی	«کاهش هزینه های زنجیره تأمین»؛ «افزایش سهم بازار صنعت کشتیرانی»؛ «حضور صنایع کشتیرانی در بازارهای برون مرزی»؛ «افزایش بازگشت سرمایه»؛ «بهبود سودآوری شرکت های صنعت کشتیرانی»
	عملکرد اجتماعی	«اعتماد عمومی به صنعت کشتیرانی»؛ «حضور در خیریه ها و کمک های مردمی»؛ «کمک به فعالیت های عام المنفعه»؛ «حضور فعال در رویدادهای اجتماعی»؛ «پاسخگویی به خواسته های اجتماعی»

برای طراحی مدل اولیه پژوهش از روش ساختاری تفسیری استفاده شد. در این مرحله ابتدا

ماتریس خودتعاملی ساختاری^۱ (SSIM) تشکیل شد. روابط سازه‌های پژوهش با چهار نماد V (تأثیرگذاری متغیر i بر j)، A (تأثیرگذاری متغیر j بر i)، X (وجود رابطه دو طرفه)، و O (عدم تأثیرگذاری) مشخص گردید (حبیبی و آفریدی، ۱۴۰۱). ماتریس خودتعاملی ساختاری مذکور در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- ماتریس خودتعاملی ساختاری الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار

D ۱۴	D ۱۳	D ۱۲	D ۱۱	D ۱۰	D ۰۹	D ۰۸	D ۰۷	D ۰۶	D ۰۵	D ۰۴	D ۰۳	D ۰۲	D ۰۱	ISSM
A	A	A	A	A	A	A	V	V	V	X	A	O		پایداری تأمین کنندگان (D۰۱)
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A			پایداری سازمانی (D۰۲)
A	A	X	A	A	A	A	V	V	O	V				مشتری‌مداری (D۰۳)
A	A	A	O	A	A	A	V	V	V					استراتژی پایداری (D۰۴)
A	A	A	A	A	A	A	X	X						عملکرد زیست‌محیطی (D۰۵)

^۱ - Structural Self-Interaction Matrix, SSIM

A	O	A	A	A	A	A	X							عملکرد اقتصادی (D۰۶)
A	A	A	A	A	A	A								عملکرد اجتماعی (D۰۷)
A	V	V	V	V	V									توانمندسازی منابع انسانی (D۰۸)
A	X	V	X	X										رضایت منابع انسانی (D۰۹)
A	X	V	X											انگیزش شغلی (D۱۰)
A	X	V												تعهد منابع انسانی (D۱۱)
O	A													مدیریت عملکرد (D۱۲)
A														مشارکت منابع انسانی (D۱۳)
														توسعه منابع انسانی (D۱۴)

ماتریس دسترسی نهایی در

جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳- ماتریس دستیابی نهایی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار

D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	ISSM
۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	
۴	۳	۲	۱	۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱		
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۱*	۱		پایداری تأمین کنندگان (D۰۱)
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰		پایداری سازمانی (D۰۲)
۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱*	۱	۱	۱	۱		مشتری‌مداری (D۰۳)
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱		استراتژی پایداری (D۰۴)
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۰		عملکرد زیست‌محیطی (D۰۵)
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۰		عملکرد اقتصادی (D۰۶)
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۰		عملکرد اجتماعی (D۰۷)
۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱		توانمندسازی انسانی

															(D۰۸)
۰	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	رضایت منابع انسانی (D۰۹)
۰	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	انگیزش شغلی (D۱۰)
۰	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۱*	۱	۱	۱	۱	تعهد منابع انسانی (D۱۱)
۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	مدیریت عملکرد (D۱۲)
۰	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱*	۱	۱	۱	۱	۱	۱	مشارکت منابع انسانی (D۱۳)
۱	۱	۱*	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	توسعه منابع انسانی (D۱۴)

پس از تشکیل ماتریس مذکور، باید «مجموعه دستیابی» و «مجموعه پیش نیاز» شناسایی گردد. بر اساس نتایج، پایداری سازمانی (D۰۲) در سطح نخست قرار دارد. عملکرد زیست محیطی (D۰۵)، عملکرد اقتصادی (D۰۶) و عملکرد اجتماعی (D۰۷) در سطح دو قرار دارند. پایداری تأمین کنندگان (D۰۱) و استراتژی پایداری (D۰۴) در سطح سه قرار دارند. مشتری مداری (D۰۳) و مدیریت عملکرد (D۱۲) در سطح چهار قرار دارند. رضایت منابع انسانی (D۰۹)، انگیزش شغلی (D۱۰)، تعهد منابع انسانی (D۱۱) و مشارکت منابع انسانی (D۱۳) در سطح پنج قرار دارد. توانمندسازی منابع انسانی (D۰۸) در سطح شش قرار دارد. توسعه منابع انسانی (D۱۴) در سطح هفت قرار دارند. قدرت نفوذ-وابستگی متغیرهای مورد مطالعه در جدول ۴ ارائه شده

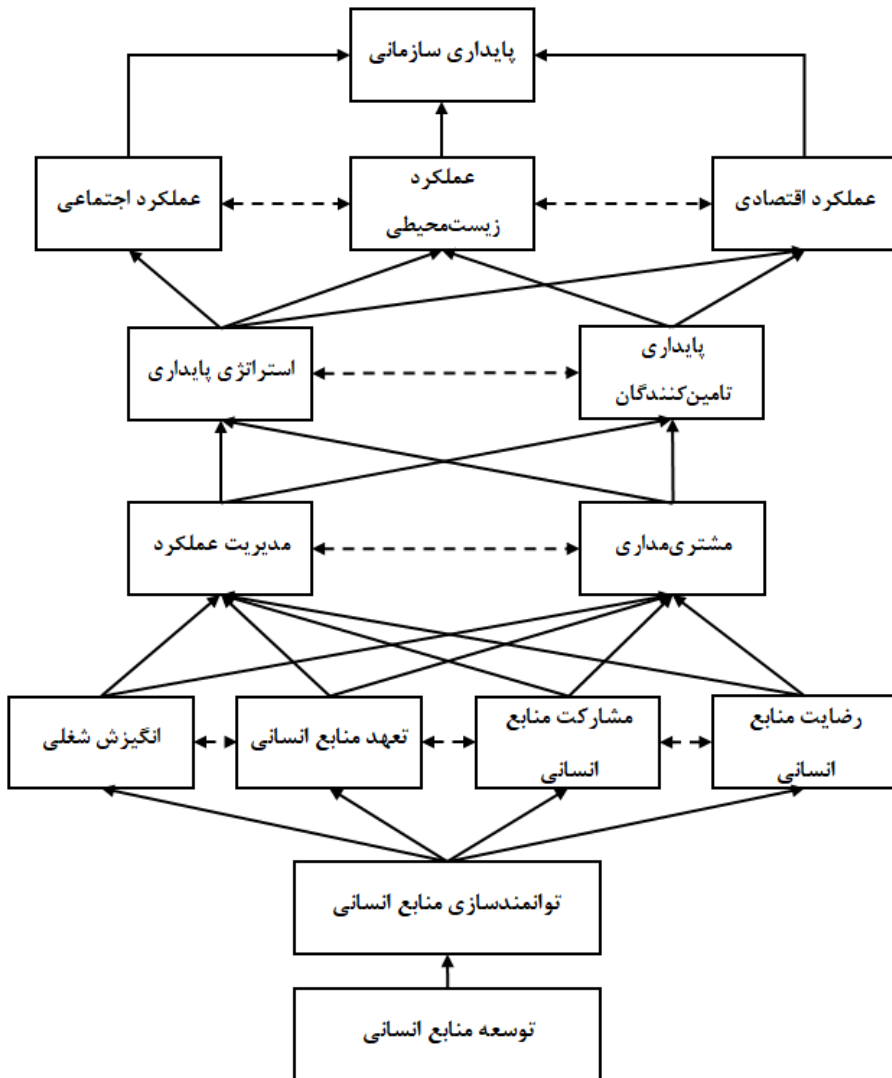
است.

جدول ۴- قدرت نفوذ و میزان وابستگی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار

متغیرهای پژوهش	میزان وابستگی	قدرت نفوذ	سطح
پایداری تأمین کنندگان (D۰۱)	۱۰	۶	۳
پایداری سازمانی (D۰۲)	۱۴	۱	۱
مشتری‌مداری (D۰۳)	۸	۸	۴
استراتژی پایداری (D۰۴)	۱۰	۶	۳
عملکرد زیست‌محیطی (D۰۵)	۱۳	۴	۲
عملکرد اقتصادی (D۰۶)	۱۳	۴	۲
عملکرد اجتماعی (D۰۷)	۱۳	۴	۲
توانمندسازی منابع انسانی (D۰۸)	۲	۱۳	۶
رضایت منابع انسانی (D۰۹)	۶	۱۲	۵
انگیزش شغلی (D۱۰)	۶	۱۲	۵
تعهد منابع انسانی (D۱۱)	۶	۱۲	۵
مدیریت عملکرد (D۱۲)	۸	۸	۴
مشارکت منابع انسانی (D۱۳)	۶	۱۲	۵
توسعه منابع انسانی (D۱۴)	۱	۱۴	۷

الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در شکل ۴ نمایش داده شده

است.



شکل ۴- الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار

براساس مدل ترسیم شده در شکل مذکور، توسعه منابع انسانی بر توانمندسازی منابع انسانی تاثیر دارد و توانمندسازی با اثرگذاری بر رضایت منابع انسانی، مشارکت منابع انسانی، انگیزش شغلی

و تعهد منابع انسانی به مشتری‌مداری و مدیریت عملکرد منجر می‌شود. این عوامل نیز به‌نوبه خود استراتژی پایداری و پایداری تأمین‌کنندگان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مولفه‌های مذکور با اثرگذاری بر عملکرد اقتصادی، عملکرد اجتماعی و عملکرد زیست‌محیطی در نهایت به پایداری سازمانی منجر می‌گردند.

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی توسعه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر زنجیره تأمین پایدار در صنعت کشتیرانی (مطالعه موردی بندر چابهار) انجام پذیرفت. براساس مدل پژوهش مشخص گردید توسعه منابع انسانی بر توانمندسازی منابع انسانی تأثیر دارد. توسعه منابع انسانی یک رویکرد مدیریتی است که شایستگی‌هایی مورد نیاز منابع انسانی برای انجام مشاغل فعلی را توسعه می‌دهد و از طریق برنامه‌ریزی‌های یادگیری، آن‌ها را برای فعالیت‌های آینده آماده می‌کند. توسعه منابع انسانی بر تطبیق نیازهای فرد و سازمان متمرکز است. درحالی‌که انتخاب فرد مناسب برای شغل و سپس حفظ آن‌ها همیشه موردتوجه بخش منابع انسانی بوده است، تأکید توسعه منابع انسانی بر ایجاد انگیزه و توسعه منابع انسانی است. این امر مستلزم آن است که دپارتمان منابع انسانی، سیاست‌ها و برنامه‌هایی را ایجاد کنند که منجر به توسعه نیروی کار شود و به توسعه سازمان کمک کند. در نتایج مطالعه نیمون و همکاران (۲۰۲۳) نیز به اهمیت توسعه منابع انسانی اشاره شده است.

همچنین نتایج نشان داد توانمندسازی با اثرگذاری بر رضایت منابع انسانی، مشارکت منابع انسانی، انگیزش شغلی و تعهد منابع انسانی به مشتری‌مداری و مدیریت عملکرد منجر می‌شود. منابع انسانی کاملاً آموزش‌دیده از انتظارات، وظایف و مسئولیت‌ها کاملاً آگاه هستند. درنتیجه، آن‌ها به نظارت کم‌هزینه‌تری احتیاج دارند، به سازمان این امکان را می‌دهد که این منابع را برای تلاش‌های استراتژیک خود اختصاص دهد. رهبری تأثیر بسزایی در موفقیت هر سازمان دارد. در نتیجه، آماده‌سازی و حفظ استعداد برای تغییر در این نقش‌ها بسیار مهم است. ارائه دانش و مهارت بهتر به منابع انسانی، آن‌ها را آماده می‌کند تا صنعت کشتیرانی را به سطح بالاتری برسانند. واضح است که آموزش و توسعه باکیفیت منابع انسانی برای موفقیت سازمانی بسیار مهم است. با این حال، این برنامه‌ها فقط به طور تصادفی اتفاق نمی‌افتند. آن‌ها نیاز به برنامه‌ریزی و اجرای

دقیق دارند. در چنین شرایطی نحوه مدیریت منابع انسانی و برنامه‌های تدوین شده برای آموزش منابع انسانی از اهمیت بسیار بالایی برخوردار می‌شود. در مطالعه آرمسترانگ (۱۴۰۰) نیز به ابعاد مذکور اشاره شده است.

دستاوردهای پژوهش مشخص نمود عوامل مذکور نیز به نوبه خود استراتژی پایداری و پایداری تأمین‌کنندگان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در نهایت مولفه‌های مذکور با اثرگذاری بر عملکرد اقتصادی، عملکرد اجتماعی و عملکرد زیست‌محیطی در نهایت به پایداری سازمانی منجر می‌گردند. به طور کلی مدیریت زنجیره تأمین در نظر گرفتن بعد محیط زیست در کنار بعد اقتصادی در مدیریت زنجیره تأمین است که در ادبیات با نام‌های دیگری مانند زنجیره تأمین سازگار با محیط زیست و یا کارایی محیط زیستی زنجیره تأمین هم از آن یاد می‌شود. در بعد محیط زیستی عمدتاً زنجیره تأمین سبز بر کاهش استفاده از منابع کاهش تولید ضایعات و کاهش اثرات سوء بر محیط زیست متمرکز است. یکپارچگی یک عامل موفقیت حیاتی در یک محیط بازار پویا است و پیش‌نیازی برای افزایش ارزش در سیستم و عملکرد موثر زنجیره تأمین با به اشتراک گذاری و استفاده از منابع، دارایی‌ها، امکانات، فرآیندها است. اشتراک اطلاعات، دانش، سیستم‌ها بین لایه‌های مختلف زنجیره و برای موفقیت هر زنجیره در بهبود زمان‌بندی، کارایی و هزینه‌های اجرای فرآیند، کیفیت فرآیند، هزینه‌های موجودی و انتقال اطلاعات در زنجیره تأمین حیاتی است. نتایج مطالعات یولان و همکاران (۲۰۲۱) و عالم‌تبریز و همکاران (۱۴۰۲) درخصوص استراتژی پایداری و پایداری تأمین‌کنندگان با نتایج پژوهش حاضر هماهنگ است.

براساس نتایج مذکور پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

در خصوص توسعه منابع انسانی پیشنهاد می‌شود، ضمن تدوین برنامه جهت ایجاد بهبود مهارت‌های انجام شغل، به تقویت دانش عمومی و تخصصی و به تبع آن، توسعه شایستگی‌های فردی در صنعت کشتیرانی پرداخته شود. آنچه در توسعه مابع انسانی حائز اهمیت است، بهبود کارایی عملکردی منابع انسانی است که منجر به بهبود اثربخشی انجام امور شغلی در صنعت مذکور می‌شود.

در خصوص استراتژی پایداری پیشنهاد می‌شود، در ابتدا به تدوین چشم‌انداز روشن پایداری

زنجیره تأمین و مأموریت‌های معین در راستای پایداری آن پرداخته شود. مدیران صنعت کشتیرانی با هدف گذاری بلندمدت پایداری زنجیره تأمین و تدوین استراتژی مشخص در راستای آن اهداف قادر خواهند بود بر چالش‌های محیطی موجود فائق آیند. همچنین هدف گذاری کوتاه‌مدت پایداری زنجیره تأمین و خط‌مشی‌های اجزایی مربوط به آن اهداف نیز در بهبود روندها و رویه‌های اجرایی پایداری زنجیره تأمین کمک کننده خواهد بود.

در خصوص مشارکت منابع انسانی پیشنهاد می‌شود، با تشویق منابع انسانی جهت ارائه بازخوردهای سازنده، اقدام برای ارتباط دوسویه و تعامل با صنعت کشتیرانی نیز انجام پذیرد. توسعه منابع انسانی در صنعت کشتیرانی با کمک مشارکت منابع انسانی در تصمیم‌گیری‌های سازمان و ارائه پیشنهادها، خلاق و نوآورانه آن‌ها قابل حصول است. همچنین در صورت ایجاد انسجام جهت کار گروهی صنعت کشتیرانی، می‌توان به اهداف مربوط به هم‌آفرینی ارزش با صنعت کشتیرانی نیز دست یافت.

در خصوص انگیزش شغلی پیشنهاد می‌شود، در صورت رخداد انجام داوطلبانه امور کاری و داشتن اشتیاق برای پیشرفت، مدیران صنعت کشتیرانی به منابع انسانی فعال خود بیش از پیش توجه نمایند. آنچه منابع انسانی را از یکدیگر متمایز می‌سازد، تاب‌آوری در برابر چالش‌های کاری و افزایش تعاملات سازمانی است. منابع انسانی با داشتن احساس افتخار به شغل خود و البته میل درونی برای ارائه بهترین عملکرد خود، گام مهمی در جهت توسعه منابع انسانی در صنعت کشتیرانی برمی‌دارند.

در خصوص مشتری‌مداری پیشنهاد می‌شود، با پاسخگویی به نیازها و خواسته‌های مشتریان و افزایش تعامل دوسویه با آن‌ها، به برقراری ارتباط بلندمدت با مشتریان اقدام گردد. یکی از اهداف توسعه منابع انسانی در صنعت کشتیرانی، نظام رسیدگی به شکایات مشتریان و البته پایش پیوسته نیازهای آن‌ها می‌باشد.

در خصوص پایداری تأمین کنندگان پیشنهاد می‌شود، ضمن شناسایی تأمین کنندگان پایدار، به برقراری ارتباط بلندمدت با آن‌ها جهت تهیه مواد اولیه سبز و دوست‌دار طبیعت نیز پرداخته شود. آنچه در پایداری تأمین کنندگان حائز اهمیت است، تأمین بودجه برای تأمین کنندگان سبز و انعطاف‌پذیری مدیریت ارتباط با تأمین کنندگان پایدار می‌باشد.

در خصوص توانمندسازی منابع انسانی پیشنهاد می‌شود، به ایجاد احساس معنی‌داری در شغل و

احساس شایستگی در شغل منابع انسانی پرداخته شود. منابع انسانی با داشتن حق انتخاب و استقلال رای در صنعت، احساس مسئولیت در قبال وظایف محوله داشته و در صورت مشارکت با مدیران ذی ربط و سایر همکاران احساس موثر بودن نیز خواهند داشت.

در خصوص رضایت منابع انسانی پیشنهاد می شود، جهت جلب رضایت از مدیریت سازمان صنعت کشتیرانی، به افزایش جذابیت تسهیلات و فرایندهای سازمان صنعت کشتیرانی پرداخته شود. در صورتی منابع انسانی دارای احساس خشنودی از شرح شغلی خود هستند که به لذت ادراک شده از وظایف شغلی دست یافته و از کیفیت خدمات ارائه شده به آن ها رضایت مکفی را داشته باشند.

در خصوص مدیریت عملکرد پیشنهاد می شود، در راستای بهبود عملکرد سازمانی منابع انسانی، ابتدا مقدمات بهبود عملکرد وظیفه ای منابع انسانی و بهبود عملکرد نوآورانه منابع انسانی فراهم گردد. در ادامه با بهبود عملکرد کیفی منابع انسانی و البته پایش مستمر عملکرد و بازخورد سازنده می توان به اهداف مربوط به مدیریت عملکرد در صنعت کشتیرانی دست یافت.

در خصوص تعهد منابع انسانی پیشنهاد می شود، ضمن ایجاد احساس علاقه در منابع انسانی جهت ادامه فعالیت در سازمان، به سخت کوشی و تلاش مجدانه منابع انسانی نیز توجه گردد. وجود تعهد عاطفی و احساسی به سازمان از سوی منابع انسانی، خودکنترلی برای انجام امور سازمانی و وظیفه شناسی و کوشش در اجرای وظایف محوله، رکنی موثر در توسعه منابع انسانی در صنعت کشتیرانی به شمار می آید. همچنین با همسویی اهداف فردی و سازمانی نیز می توان به اهداف مربوط به توسعه منابع انسانی دستی یافت.

در خصوص عملکرد زیست محیطی پیشنهاد می شود، مدیران صنعت به پشتیبانی از ارائه خدمات دوستدار محیط زیست و استفاده از انرژی های تجدیدپذیر مبادرت ورزند. این مهم در کاهش آلودگی و گازهای آلاینده و کاهش مواد سمی و مخرب محیط زیست تاثیرگذار بوده و سبب بهبود عملکرد صنعت کشتیرانی در بعد محیط زیستی می شود.

در خصوص عملکرد اجتماعی پیشنهاد می شود، جهت جلب اعتماد عمومی به صنعت کشتیرانی، به افزایش حضور در خیریه ها و کمک های مردمی و کمک به فعالیت های عام المنفعه نیز پرداخته شود. مدیران صنعت مذکور با حضور فعال در رویدادهای اجتماعی و پاسخگویی به خواسته های

اجتماعی می‌توانند به اهداف توسعه منابع انسانی در صنعت کشتیرانی دست یابند. در خصوص عملکرد اقتصادی پیشنهاد می‌شود، ضمن کاهش هزینه‌های زنجیره تأمین و افزایش سهم بازار صنعت کشتیرانی، به افزایش حضور صنایع کشتیرانی در بازارهای برون‌مرزی نیز اقدام گردد. سودآوری اقتصادی این صنعت با مقوله افزایش بازگشت سرمایه محرز گردیده و بهبود سودآوری شرکت‌های صنعت کشتیرانی برای کشور امری غیرقابل انکار است.

در نهایت و با پیاده‌سازی استراتژی‌های مذکور، دستیابی به پایداری سازمانی و نتایجی نظیر پشتیبانی مدیریت از پایداری زنجیره تأمین، برنامه‌ریزی راهبردی در راستای پایداری، بازمهندسی فرایندهای سازمانی براساس پایداری، کنترل و پایش مداوم مسائل پایداری، تخصیص بودجه کافی به مسائل پایداری، نهادینه‌سازی فرهنگ پایداری در سازمان و تقویت ارزش‌ها و باورهای پایداری قابل انتظار خواهد بود.

منابع:

- آذر، عادل؛ سنگبر، محمدعلی؛ صافی، محمدرضا و ربیع، مسعود. (۱۴۰۱). شناسایی و اولویت‌بندی توانمندسازهای مدیریت زنجیره تأمین پایدار در صنعت پتروشیمی. **مطالعات مدیریت صنعتی**، ۲۰(۶۴)، ۱-۳۴.
- آرمسترانگ، مایکل. (۱۴۰۰). **مدیریت استراتژیک منابع انسانی (راهنمای عمل)**. ترجمه مهدیه امید و حامد اعرابی. تهران: دفتر تحقیقات فرهنگی.
- بودلایی، حسن؛ میرزایی، محمدصادق و محمدی، سمیرا. (۱۴۰۱). بررسی رابطه سرمایه فکری و تولید پایدار با توجه به نقش میانجی مدیریت زنجیره تأمین. **پژوهش‌های علوم مدیریت**، ۴(۱۲)، ۹۸-۱۱۶.
- تاجمیری‌رستمی، فرزاد و فرهادی، فرهاد. (۱۴۰۱). شناسایی معیارها و رتبه‌بندی تأمین‌کنندگان پایدار در زنجیره تأمین شرکت ذوب آهن اصفهان. **مدیریت راهبردی**، ۱۷(۶۰)، ۵۵-۷۰.
- تفرج‌خواه، محمد؛ باقرزاده خواجه، مجید و ایران‌زاده، سلیمان. (۱۴۰۰). مدیریت منابع انسانی پایدار در صنعت برق. **مطالعات مدیریت و توسعه پایدار**، ۱(۱)، ۱-۳۵.
- حبیبی، آرش و آفریدی، صنم. (۱۴۰۱). **تصمیم‌گیری چندمعیاره**، انتشارات ناورن، تهران
- رکن الدینی، سید علیرضا؛ عندلیب اردکانی، داود؛ زارع احمدآبادی، حبیب؛ حسینی بامکان، سید مجتبی. (۱۴۰۲). مدل‌سازی توانمندسازهای صنعت ۴۰ در پیاده‌سازی زنجیره تأمین پایدار با رویکرد دیمتل-فرآیند تحلیل شبکه‌ای فازی. **چشم‌انداز مدیریت صنعتی**، ۱۳(۱)، ۱۴۱-۱۷۲.

- ساجدی، سینا؛ سرافراز، امیرهمایون؛ بامداد، شهرز؛ خلیلی دامغانی، کاوه. (۱۴۰۰). ارائه مدل ریاضی مکان‌یابی، چندکالایی و چند دوره‌ای در زنجیره حلقه بسته پایدار. **چشم‌انداز مدیریت صنعتی**، ۱۱(۴۲)، ۲۷۱-۳۰۴.
- سربازقدیم، سمیه و حاجی آقازاده رودسری، محمد. (۱۴۰۰). تاثیر برنامه‌ریزی منابع انسانی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی مدیریت زنجیره تأمین. **مطالعات علوم انسانی**، ۲۶(۱)، ۴۲-۵۱.
- سیدجوادین، سیدرضا. (۱۴۰۰)، **مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان**، ناشر: نگاه دانش.
- شیشه‌بری، علیرضا. (۱۴۰۲). ارائه مدیریت تاب‌آور زنجیره تأمین و تاثیر آن بر عملکرد پایدار زنجیره تأمین با روش داده بنیاد. **مطالعات مدیریت و توسعه پایدار**، ۳(۱)، ۴۹-۷۰.
- عالم‌تبریز، اکبر؛ رسول‌وندی، محمدباقر و سلطان‌پناه، هیرش. (۱۴۰۲). ارائه الگوی عوامل عملکردی تاب‌آوری پایدار زنجیره تأمین صنعت قطعه‌سازی خودروی ایران با رویکرد توسعه صادرات. **نشریه علمی تحقیقی مدیریت کسب و کارهای بین‌المللی**، ۱۷(۶۵)، ۲۳-۴۳.
- فتحی، محمد؛ نصرالهی، مهدی؛ امینی، سپیده. (۱۴۰۰). ارزیابی آثار توانمندسازها در استفاده از مدیریت زنجیره تأمین پایدار بر مزیت رقابتی. **بررسی‌های بازرگانی**، ۳۱(۱۰۸)، ۴۹-۶۲.
- کسرائی، احمدرضا؛ حسینی، اردلان و مهرمنش، ارسلان. (۱۴۰۲). بررسی تاثیر عوامل تولید ناب، تولید چابک، زنجیره تأمین پایدار و تاب‌آوری تولید بر تولید پایدار. **مدیریت راهبردی**، ۱۸(۶۵)، ۱۱۶-۱۳۷.
- مرادی، محمود؛ فلاح‌پور، آیدا و ابراهیم‌پور، مصطفی. (۱۴۰۲). تاثیر پویایی زنجیره تأمین بر عملکرد پایدار شرکت با قابلیت تولید مجدد و تاب‌آوری زنجیره تأمین. **مطالعات مدیریت راهبردی**، ۱۴(۵۴)، ۹۷-۱۱۷.
- Alshurideh, M. T., Al Kurdi, B., Alzoubi, H. M., Ghazal, T. M., Said, R. A., AlHamad, A. Q., ... & Al-kassem, A. H. (۲۰۲۲). Fuzzy assisted human resource management for supply chain management issues. **Annals of Operations Research**, ۷(۲), ۱-۱۹.
- Attride-Stirling, J. (۲۰۰۱). **Thematic networks: an analytic tool for qualitative research**. **Qualitative research**, ۱(۳), ۳۸۵-۴۰۵.
- Banmauroy, W., Kritjaroen, T., & Homsombat, W. (۲۰۲۲). The effect of knowledge-oriented leadership and human resource development on sustainable competitive advantage through organizational innovation's component factors: Evidence from Thailand's new S-curve industries. **Asia Pacific Management Review**, ۲۷(۳), ۲۰۰-۲۰۹.

- Cohen, J. E. (۲۰۱۳). **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Dias, G. P., & Silva, M. (۲۰۲۲). Revealing performance factors for supply chain sustainability: a systematic literature review from a social capital perspective. **Brazilian Journal of Operations & Production Management**, ۱۹(۱), ۱-۱۸.
- Franklin, C., & Hwang, J. (۲۰۲۳). Course-based undergraduate research in human resource development: a case study. **Advances in Developing Human Resources**, ۲۵(۱), ۴۵-۵۶.
- Fritz, M. M., & Cordova, M. (۲۰۲۳). Developing managers' mindset to lead more sustainable supply chains. **Cleaner Logistics and Supply Chain**, ۷(۱), ۹۰-۱۰۸.
- Gedam, V. V., Raut, R. D., Agrawal, N., & Zhu, Q. (۲۰۲۳). Critical human and behavioral factors on the adoption of sustainable supply chain management practices in the context of automobile industry. **Business Strategy and the Environment**, ۱۹(۴), ۷۵۴-۷۸۶.
- Jaworski, C., Ravichandran, S., Karpinski, A. C., & Singh, S. (۲۰۱۸). The effects of training satisfaction, employee benefits, and incentives on part-time employees' commitment. **International Journal of Hospitality Management**, ۷۴, ۱-۱۲.
- Kuwornu, J. K., Khaipetch, J., Gunawan, E., Bannor, R. K., & Ho, T. D. (۲۰۲۳). The adoption of sustainable supply chain management practices on performance and quality assurance of food companies. **Sustainable Futures**, ۵, ۸۰-۱۰۳.
- Nimon, K., Shuck, B., Fulmore, J., & Zigarmi, D. (۲۰۲۳). Testing the redundancy between work engagement and job attitudes: A replication and extension of the affective events theory in human resource development. **Human Resource Development Quarterly**, ۳۴(۱), ۷۵-۹۰.
- Patrucco, A. S., Rivera, L., Mejía-Argueta, C., & Sheffi, Y. (۲۰۲۲). Can you grow your supply chain without skills? The role of human resource management for better supply chain management in Latin America. **The International Journal of Logistics Management**, ۳۳(۱), ۵۳-۷۸.
- Pisor, A. C., Borgerhoff Mulder, M., & Smith, K. M. (۲۰۲۴). Long-distance social relationships can both undercut and promote local natural

resource management. **Philosophical Transactions of the Royal Society B**, ۳۷۹ (۱۸۹۳), ۲۵۲-۲۶۹.

- Rhamadona, S., Sufa, S. A., Indrasari, M., Brumadyadisty, G., & Asnawi, A. (۲۰۲۴). Communication audit of digital entrepreneurship academy of human resources research program and development agency of the BPSDMP Kominfo Surabaya in Pamekasan region. **Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi**, ۲(۰۱), ۱۹۷-۲۰۶.
- Sahu, M. P. K., Mahapatra, R. N., & Mishra, U. S. (۲۰۲۱). Review Of Literature On Sustainable Supply Chain Management-An Emerging Economy. **Nveo-natural volatiles & essential oils journal**, ۱۱(۱), ۵۵۲۱-۵۵۳۶.
- Satterthwaite, D. (۲۰۰۶). **Barbara ward and the origins of sustainable development** (pp. ۱-۷۶). London, UK: International Institute for Environment and Development (IIED).
- Song, Q., Tinoco, R. R., Yang, H., Yang, Q., Jiang, H., Chen, Y., & Chen, H. (۲۰۲۲). A comparative study on energy efficiency of the maritime supply chains for liquefied hydrogen, ammonia, methanol and natural gas. **Carbon Capture Science & Technology**, ۴(۱), ۱-۱۰.
- Ullan, M., Asghar, I., Zahid, M., Omair, M., AlArjani, A., & Sarkar, B. (۲۰۲۱). Ramification of remanufacturing in a sustainable three-echelon closed-loop supply chain management for returnable products. **Journal of Cleaner Production**, ۷۲(۱), ۱۳-۳۰.
- Wang, H., Dong, J., Niu, B., & Xu, X. (۲۰۲۳). Could shipment consolidation jointly improve the economic and environmental sustainability of a maritime service supply chain?. **International Journal of Logistics Research and Applications**, ۱۵(۲), ۱-۴۶.
- Zhao, G., Lu, H., & Liu, S. (۲۰۲۴). Integrating circular economy and Industry ۴.۰ for sustainable supply chain management: a dynamic capability view. **Production Planning & Control**, ۳۵(۲), ۱۷۰-۱۸۶.
- Zhou, Q., & Zheng, X. (۲۰۲۴). Socially responsible human resource management and employee green behavior at work: the role of learning goal orientation and moral identity. **The International Journal of Human Resource Management**, ۳۵(۱), ۱-۳۵.

بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی (فرا تحلیلی از تحقیقات موجود در ایران)

سید احمد میر محمد تبار^۱

زهرا خشنودی فر^۲

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۱۰/۲۵ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۱۲/۲۵)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

فرهنگ تعاون و کار گروهی می‌تواند زمینه‌ها را برای توسعه همه‌جانبه اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی در جامعه فراهم کند. در سال‌های اخیر، باتوجه به اهمیت فرهنگ تعاون و کار گروهی، تحقیقات متعددی در حوزه سرمایه اجتماعی با فرهنگ تعاون و کار گروهی انجام شده است. با در نظر گرفتن فراوانی و تنوع تحقیقات انجام شده در زمینه فرهنگ تعاون و کار گروهی، نیاز به انجام تحقیقات ترکیبی نظیر فراتحلیل در این حوزه احساس می‌شود. اصلی‌ترین سؤال پژوهش حاضر این است که در تحقیقات انجام شده سرمایه اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی چه

۱- استادیار گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه اراک، اراک، ایران. (نویسنده مسئول) a-mirmohamadtabar@araku.ac.ir

۲- استادیار بخش تحقیقات اقتصادی اجتماعی مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان مرکزی، اراک، ایران.

تأثیری دارد؟ روش تحقیق پژوهش حاضر، فراتحلیل می‌باشد. جامعه آماری تحقیق همه‌ی تحقیقات معتبر علمی هستند که در سال‌های ۱۳۸۰ تا ۱۴۰۲ با موضوع سرمایه اجتماعی و فرهنگ تعاون و کار گروهی منتشر شده‌اند. در نهایت ۱۷ مطالعه انتخاب و با نرم‌افزار جامع فراتحلیل (CMA_۲)، مورد تحلیل قرار گرفتند. یافته‌های تحقیق نشان داد که اعتماد اجتماعی، شبکه روابط، تحصیلات پاسخگو و هنجارهای اجتماعی پر تکرارترین متغیرهای مستقل در تحقیقات مرور شده بودند. اندازه اثر شبکه روابط بر فرهنگ تعاون و کار گروهی معادل ۰/۵۶ بود. همچنین تاثیر اعتماد اجتماعی بر فرهنگ تعاون کار گروهی برابر ۰/۳۱ محاسبه شد. تحصیلات تأثیری معادل ۰/۲۶ بر فرهنگ تعاون و کار گروهی دارد. اندازه اثر هنجارهای اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی معادل ۰/۲۳ بود.

واژگان کلیدی: فرهنگ تعاون و کار گروهی، سرمایه اجتماعی، شبکه روابط، اعتماد اجتماعی، فراتحلیل.

۱- مقدمه و بیان مسئله:

در جهان در حال تنوع امروز، اثربخشی سازمانی تجلی خود را در سازمان‌های موفق با هم‌افزایی و شبکه‌های اجتماعی گسترده نشان می‌دهد. می‌شود. به همین دلیل، ارزش بهره‌وری منابع در چارچوب سازمانی نیز وضع فزاینده‌ای یافته است. منابع فیزیکی و ملموس را می‌توان به‌صراحت در قلمرو مدیریت به حساب آورد؛ اما منابع ناملموس مانند رفتار کار تیمی، سرمایه اجتماعی، روحیه و فرهنگ تعاونی بسیار پیچیده‌تر هستند؛ بنابراین، تلاش‌های پژوهشی کاوش در قابلیت‌های عاطفی سازمان، مانند هوش هیجانی (Goleman, ۱۹۹۸) و هوش شناختی جمعی (Goyal & Akhilesh, ۲۰۰۷) بیشتر شده است. مزایای هوش عاطفی جمعی سازمان اغلب از رضایت افراد از گروه‌ها یا تیم‌های کاری خود ناشی می‌شود که این گروه‌ها به دلیل وابستگی متقابل و متعاقب آن تعامل اجتماعی، بیشترین سطح اهمیت را در سازمان‌ها دارند (Clopton, ۲۰۱۱).

از سوی دیگر امروزه سازمان‌ها در جستجوی استراتژی‌های هستند تا آن‌ها را در غلبه بر پیچیدگی‌ها و تلاطم‌های محیطی و رقابتی، یاری رسانند. یکی از راهکارهای مفید در این زمینه،

فرهنگ تعاون و کار گروهی اعضاست. شواهد نشان می‌دهد سازمان‌هایی که تعهد، هدف، چشم‌انداز روشن و همسویی با فرهنگ تعاون و کار گروهی داشته‌اند، شاهد موفقیت‌های شگرفی بوده‌اند. فرهنگ تعاون و کار گروهی می‌تواند یک منبع طبیعی برای بهبود عملکرد در سازمان‌های امروزی باشد (Sohmen, ۲۰۱۳). طی دو دهه گذشته، به موضوع تیم، عملکرد و اثربخشی فرهنگ تعاون و کار گروهی توجه خاصی مبذول شده است. فرهنگ کار گروهی، تغییر از شکل کار به صورت انفرادی به کار با مبنای تیمی است. از آنجایی که سازمان‌ها با فشارهای زیادی جهت تطبیق مستمر با محیط‌های بیرونی و نیازهای مشتریان مواجه‌اند، جهت پاسخگویی به این فشارها، گروه‌های کاری می‌توانند مؤثر واقع شوند. تیم‌های موفق دارای توان بالقوه‌ای برای ارائه بسیاری از مزیت‌ها همانند انعطاف‌پذیری و خلاقیت فزاینده هستند (Anderson & Burch, ۲۰۰۳).

یکی از عواملی که می‌تواند بر کار فرهنگ تعاون و کار گروهی تاثیر بگذارد، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی برای افراد، تیم‌ها و سازمان‌ها از طریق دسترسی به منابع ارزشمند در شبکه‌های آن‌ها سودمند است (Coleman, ۱۹۸۸; Staber, ۲۰۰۶). اگرچه دیدگاه‌های نظری مختلفی در مورد سرمایه اجتماعی وجود دارد، اما همه آن‌ها دو وجه مشترک دارند؛ اول، سرمایه اجتماعی معمولاً به عنوان یک منبع در نظر گرفته می‌شود (Bourdieu, ۱۹۸۶; Lin, ۱۹۹۴; Nahapiet & Ghoshal, ۱۹۹۸; Putnam, Leonardi, & Nanetti, ۲۰۰۱). دوم این که، برخلاف سایر اشکال سرمایه، مانند سرمایه اقتصادی، سرمایه اجتماعی از روابط اجتماعی و سیستم‌های اعتقادی مشترک ناشی می‌شود (Bourdieu, ۱۹۸۶; Coleman, ۱۹۹۸; Lin, ۲۰۰۱; Nahapiet & Ghoshal, ۱۹۹۸).

برخلاف مدل‌های قبلی، سرمایه اجتماعی دیگر به عنوان یک عامل تک بعدی در نظر گرفته نمی‌شود، بلکه رویکردی چند بعدی است (Fornoni, Arribas, & Vila, ۲۰۱۱). سه بعد سرمایه اجتماعی که کنش فردی و جمعی را شکل می‌دهند، ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی است (Nahapiet & Ghoshal, ۱۹۹۸; Heubeck, ۲۰۲۳). سرمایه اجتماعی ساختاری به ارتباط کلی شبکه، از جمله این که چه کسانی با یکدیگر در ارتباط هستند و چگونه مرتبط شده‌اند، اشاره دارد. عناصر مرکزی سرمایه اجتماعی ساختاری شامل پیوندهای شبکه، آرایش شبکه

(به عنوان مثال، تراکم، اتصال، یا سلسله مراتب) و ظرفیت انتقال سرمایه اجتماعی (به عنوان مثال، قابلیت انتقال سرمایه اجتماعی به زمینه های مختلف) است.

بعد دوم، سرمایه اجتماعی شناختی به تفاسیر مشترک، بازنمایی ها و سیستم های جذب و پردازش اطلاعات و ایجاد دانش مربوط می شود (Nahapiet & Ghoshal, ۱۹۹۸). این امر از طریق زبان ها، رمزها و روایت های مشترک که بازتاب و حفظ تجربیات گذشته و ساخت معانی جدید است، آشکار می شود (Staber, ۲۰۰۶). بعد سوم، سرمایه اجتماعی رابطه ای به ویژگی ها و محتوای روابط مربوط می شود که شامل دارایی های نامشهود توسعه یافته و مورد استفاده از طریق این روابط است. جنبه های سرمایه اجتماعی رابطه ای شامل اعتماد، هنجارها، تعهدات، انتظارات، هویت و ماهیت است. اگرچه سه بعد سرمایه اجتماعی به طور جداگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرند، اما بسیار به هم مرتبط هستند (Nahapiet & Ghoshal, ۱۹۹۸).

اهمیت رابطه سرمایه اجتماعی با فرهنگ تعاون و کار گروهی سبب شده است که پژوهشگران اجتماعی در سال های اخیر به موضوع فرهنگ تعاون و کار گروهی علاقه مند شوند و برنامه پژوهشی مشخصی پیرامون این موضوع شکل بگیرد. مطالعات داخلی صورت گرفته در این حوزه نیز به خوبی موید توجه محققان به مسئله فرهنگ تعاون و کار گروهی بوده است. در واقع، این حوزه در چند سال اخیر ذهن بسیاری از مسئولین و محققان را به خود معطوف داشته است و صاحب نظران سعی داشته اند که با دید علمی به موضوع فرهنگ تعاون و کار گروهی در ایران بنگرند. توجه به موضوع فرهنگ تعاون و کار گروهی، منجر به تزايد میزان تحقیقات علمی در این حوزه در چند دهه گذشته در کشور شد، به طوری که جامعه علمی با اطلاعات وسیع و انباشته ای در باب ابعاد سبب شناختی مواجه گردیده است. در این حوزه به دلیل تعدد تحقیقات موجود و تكثر عوامل مؤثر بر فرهنگ تعاون و کار گروهی، یک آشفتگی و ابهام درباره عامل یا عوامل مهم مؤثر بر فرهنگ تعاون و کار گروهی در کشور وجود دارد؛ لذا در این تحقیق سعی شده با بررسی دقیق و روش کافی تحقیقات صورت گرفته در این زمینه، چکیده و ماحصل آنها به صورت نظام مند نشان داده شود تا یک نتیجه گیری کلی از عوامل مؤثر بر فرهنگ تعاون و کار گروهی در اختیار برنامه ریزان این حوزه قرار گیرد. در تحقیق حاضر با استفاده از اصول و قواعد

روش، فراتحلیل^۱ به کاربرد این روش در خصوص تحقیقات انجام شده در حوزه فرهنگ تعاون و کار گروهی پرداخته و کوشیده شده است به سؤال پاسخ داده شود که چه عناصری از سرمایه اجتماعی بیشترین تاثیر را بر فرهنگ تعاون و کار گروهی در ایران دارند؟

۲-پیشینه تحقیق

در این قسمت به مرور مطالعاتی پرداخته می شود که با روش های مروری مثل فراتحلیل به بررسی وضعیت تعاونی ها، فرهنگ کار و تعاون و عملکرد تعاونی پرداخته اند.

فیض آبادی و همکاران (۱۴۰۳) تحقیقی را با هدف بررسی مشکلات تعاونی های کشاورزی در ایران انجام دادند.

برای این مطالعه از روش فراترکیب استفاده شد و کلیه مقالات مرتبط با مشکلات تعاونی های کشاورزی در ایران که از سال ۱۳۸۰ تا ۱۴۰۲ در پایگاه های اطلاعاتی معتبر علمی منتشر شده بودند بررسی شدند. نتایج تحقیق نشان داد دسته ای از مشکلات، بیرونی و عمومی است که ممکن است سایر تشکلهای و شرکت های تجاری نیز با آن مواجه باشند. چالش های مدیریتی تعاونی ها، مشکلات مرتبط به فعالیت تخصصی تعاونی ها، مشکلات مربوط به نیروی انسانی و مشکلات اقتصادی و مالی تعاونی ها از جمله این چالش ها محسوب می شوند. دسته ای دیگر از مشکلات تعاونی های کشاورزی مربوط به مشکلات درونی مرتبط با ساختار خاص تعاونی هاست؛ به نحوی که فاصله زیادی بین وضعیت موجود تعاونی های کشاورزی رسمی در ایران با ساختار، اصول و اهداف تعریف شده وجود دارد.

هاشمی و همکاران (۱۴۰۱) تحقیقی را با هدف بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت تعاونی ها در جامعه ایران انجام دادند. این پژوهش با روش فراتحلیل انجام شد. جامعه آماری تحقیق همه تحقیقات معتبر علمی (شامل مقالات، طرح های پژوهشی و پایان نامه) بودند که در سال های ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۹ منتشر شدند. یافته ها نشان داد در تحقیقات مرور شده، متغیرهای مستقل در چهار

^۱ - Meta-Analysis

دسته اجتماعی، اقتصادی، مدیریتی و ساختاری-قانونی قرار می گیرند. در دسته اجتماعی، متغیرهای اعتماد اجتماعی و مشارکت اعضا به ترتیب با اندازه اثر ۰/۶۶ و ۰/۴۳ بیشترین تأثیر را بر موفقیت تعاونی ها می گذارند. در دسته مدیریتی، متغیرهای روابط و همکاری تعاونی ها و همچنین سابقه اعضا و مدیران به ترتیب با اندازه اثر ۰/۴۵ و ۰/۳۶ بیشترین تأثیر را بر موفقیت تعاونی ها دارند. در دسته اقتصادی، متغیر سرمایه تعاونی ها با اندازه اثر ۰/۳۳ بیشترین تأثیر را بر موفقیت تعاونی ها دارد. بیشترین تأثیر متغیرهای دسته ساختاری-قانونی عبارت است از: دانش و آگاهی درباره تعاونی ها و عملکرد اداره تعاون منطقه به ترتیب با اندازه اثر ۰/۴۹ و ۰/۴۰.

نیازی و همکاران (۱۳۹۶) تحقیقی را با به کارگیری استراتژی فراتحلیل به منظور تحلیل و ترکیب نتایج مطالعات صورت گرفته پیرامون ارتباط ادراک عدالت سازمانی و فرهنگ کار انجام دادند. به منظور انجام فراتحلیل، ۲۰ پژوهش مرتبط که در سال ها ۱۳۸۵-۱۳۹۵ و با هدف ارزیابی ارتباط میان ادراک عدالت سازمانی و فرهنگ کار انجام و در نشریات معتبر داخلی به چاپ رسیده بودند، انتخاب شدند. یافته ها نشان دادند اندازه اثر عدالت سازمانی و فرهنگ کار معادل ۰.۵۷۴ است که برحسب نظام تفسیری کوهن، این میزان تأثیر در حد بالا ارزیابی می شود. همچنین با در نظر گرفتن جنسیت و محیط کار به عنوان متغیر تعدیل کننده، ضریب برای مردان (۰.۵۹۷) بالاتر از زنان (۰.۴۹۸) و محیط غیردانشگاهی (۰.۶۷۳) بالاتر از محیط دانشگاهی (۰.۳۸۱) ارزیابی شدند.

ملکی و همکاران (۱۳۹۲) تحقیقی را با هدف تحلیل وضعیت تعاونی های کشاورزی استان کرمانشاه با بهره برداری از روش فراتحلیل انجام دادند. در این پژوهش تمامی پایان نامه های دانشجویی و طرح های پژوهشی اداره کل تعاون استان کرمانشاه به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند که با توجه به معیارهای ورود و خروج ۱۰ مورد از آنها انتخاب شدند. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد که بهره مندی اعضا و مدیران تعاونی از دوره های آموزشی شناخت و اعتقاد اعضا به اصول و فرهنگ تعاونی، سازماندهی مناسب اعضا (اندازه اثر گذاری بالای ۰/۵) از جمله عامل های مؤثر بر موفقیت تعاونی ها در بررسی های کمی و نارسایی ها مربوط به اعتبارات بانکی نبود پشتیبانی، دولت کمبود نقدینگی مهمترین عامل های مؤثر بر ناکارآمدی

تعاونی ها در بررسی های کیفی می باشد.

ایوبا^۱ و همکاران (۲۰۲۵) تحقیقی را با هدف بررسی ارتباط عضویت در تعاونی با عملکرد تعاونی با روش فراتحلیل انجام دادند. تعداد ۸۰ مطالعه پیشین در این فراتحلیل مورد استفاده و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان می دهد که اندازه اثرات ترکیبی عضویت در تعاونی بر عملکرد تولیدی مزارع مثبت و از نظر آماری معنادار است، اما میزان آن در حد کم است. همچنین نتایج نشان داد که عضویت در تعاونی تأثیر قوی تری بر بازدهی نسبت به کارایی فنی دارد.

ابواه^۲ و همکاران (۲۰۲۴) تحقیقی را با هدف بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد تعاونی ها با روش فراتحلیل انجام دادند. این تحقیق ۱۲۴ مطالعات پیشین و مرتبط با موضوع را بررسی و تحلیل کرد. نتایج فهرست متنوعی از شاخص های مورد استفاده برای ارزیابی عملکرد تعاونی های را نشان می دهد. با این حال، تمرکز محدود و استفاده غالب از معیارهای اقتصادی کوتاه مدت و استفاده محدود از اقدامات زیست محیطی و پایداری وجود دارد. همچنین نتایج حاکی از افزایش معنادار استفاده از شاخص های نقدینگی در انتشارات اخیر است. بین بخش تعاونی و معیارهای عملکردی که بیشترین استفاده را دارند، ارتباط معناداری وجود دارد؛ اما با موقعیت جغرافیایی ارتباطی وجود ندارد. یافته ها نیاز به توسعه معیارهای عملکردی را نشان می دهند که اثرات سرریز مثبت فعالیت های تعاونی کشاورزی را بر افراد غیرعضو، جوامع و محیط طبیعی ارزیابی می کنند.

ما^۳ و همکاران (۲۰۲۳) تحقیقی را هدف فراتحلیل عوامل مؤثر بر عملکرد تعاونی در کشورهای در حال توسعه انجام داد. نمونه مرور شده برای فراتحلیل ۴۲ مطالعه کمی از ۱۹ کشور در حال توسعه بودند. نتایج نشان می دهد که تغییرات در عملکرد تعاونی را می توان تا حد زیادی با ویژگی های مطالعه مانند نسبت عضویت، رویکردهای اقتصادسنجی (رویکرد پارامتری مبتنی بر متغیر ابزاری، رویکرد ناپارامتریک یا رگرسیون حداقل مربعی معمولی)، انواع اندازه اثر (تأثیر میانگین نوع تیمار هم محصول)، انواع اندازه اثر (تأثیر میانگین نوع درمان هم گروه)، نوع محصول

^۱ -Ayouba

^۲ -Aboah

^۳ -Ma

(غلات یا سایرین) و مناطق آب و هوایی (گرمسیری یا غیر گرمسیری) توضیح داد. والتن^۱ و همکاران (۲۰۲۱) تحقیقی را با هدف بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت تعاونی و کار گروهی انجام دادند. جامعه آماری مطالعات مرتبط با موضوع در اتحادیه اروپا بودند که در نهایت ۳۰ مطالعه انتخاب شدند. نتایج نشان می‌دهد که موفقیت تعاونی مستلزم تعریف اولویت‌ها است، زیرا برای هر یک از معیارهای موفقیت مجموعه متفاوتی از عوامل تعیین‌کننده است. اگرچه نتایج تحقیق مبادله بین دستیابی به اهداف اجتماعی و اقتصادی را نشان داد، اما می‌توان برخی از معیارهای موفقیت را به طور هم‌زمان دنبال کرد. علاوه بر این، نتایج تحقیق دلیلی برای خوشبینی نسبت به عملکرد تعاونی‌هایی است که بر عوامل داخلی که در دست مشارکت‌کنندگان است، تأکید بیشتری، نسبت به شرایط خارجی غیرقابل کنترل، دارند. به‌طور کلی می‌تواند بیان کرد که در تحقیقات پیشین بیشتر عوامل مؤثر بر متغیرهایی مثل موفقیت و عملکرد تعاونی تأکید کرده‌اند. در تحقیقات داخلی، موفقیت تعاونی و در تحقیقات خارجی، عملکرد تعاونی بیشتر مورد بررسی قرار گرفت. درباره عوامل مؤثر بر این متغیرها هم باید گفت که این عوامل در دسته‌های عوامل اقتصادی، مدیریتی، اجتماعی و نیروی انسانی قابل دسته‌بندی هستند. مطالعه حاضر، متفاوت از مطالعات پیشین، بر عوامل اجتماعی مهمی مثل سرمایه اجتماعی و عناصر آن تأکید می‌کند و در تلاش است تاثیر عناصر سرمایه اجتماعی را بر فرهنگ تعاون و کار گروهی بررسی کند.

۳- مبانی نظری سرمایه اجتماعی و فرهنگ تعاون و کار گروهی:

در این قسمت از تحقیق حاضر، نظریات مرتبط با رابطه سرمایه اجتماعی و فرهنگ تعاون و کار گروهی اشاره می‌گردد.

با در نظر گرفتن پیچیدگی‌های اجتماعی و رابطه‌ای ذاتی در فرهنگ تعاون و کار گروهی و چشم‌انداز اجتماعی غالب، سرمایه اجتماعی درک ارزشمندی از عملکرد شبکه‌های اجتماعی از

^۱ - Velten

جمله گروه‌ها ارائه می‌دهد (Cao et al., ۲۰۱۶). ما مفهوم‌سازی هاگمن^۱ (۱۹۸۷) را که برای گروه‌های کاری کارآفرینی طراحی شده است، جهت سنجش اثربخشی تیم اتخاذ نمودیم. در این مدل مفهومی، اثربخشی تیم بر اساس سه معیار ارزیابی می‌شود؛ عملکرد به این اشاره دارد که آیا خروجی فعالیت تیمی با استانداردهای عملکرد مخاطبان یا ارزیاب‌ها مطابقت دارد یا از آن فراتر است (Hackman, ۱۹۸۷). دوم، طول عمر ارزیابی است که آیا فرایندهای اجتماعی به کار گرفته شده توسط تیم‌ها در طول فرایند کاری آن‌ها، توانایی اعضاء را برای همکاری در آینده افزایش می‌دهد؟ (Wageman, Hackman, & Lehman, ۲۰۰۵) و سوم، رضایت ارزیابی است که آیا تجربیات گروهی، نیازهای شخصی را برآورده می‌کند یا این که آن‌ها را ناامید می‌کند؟ این تعریف فراگیر از اثربخشی تیم، معیارهای اجتماعی و شخصی را در بر می‌گیرد و از رویکردهای سنتی که صرفاً بر شاخص‌های عملکرد عینی متکی هستند، فراتر می‌رود. به‌زعم دنگ^۲ و همکاران (۲۰۲۱) تعاونی‌ها و شرکت‌های تحت مالکیت سرمایه‌گذار تفاوت‌های ساختاری با یکدیگر دارند، که برخی از این تفاوت‌ها به پیامدهای سرمایه اجتماعی برای بقای سازمان مربوط می‌شوند. در حالی که تشکلهای کسب و کار تحت مالکیت سرمایه‌گذاران برای ارتقای منافع مالکان و سرمایه‌گذاران طراحی شده‌اند، اما تعاونی‌ها برای ارائه و تجسم اقدامات جمعی و خودیاری متقابل جهت اعضای خود فعالیت می‌کنند (Nourse, ۱۹۲۲; Helmberger & Hoos, ۱۹۶۲). این بدان معناست که تعاونی‌ها کسب و کارهایی تحت مالکیت و کنترل کاربران آن هستند (Dunn ۱۹۸۸)، که به طور گسترده تحت مفهومی مشترک فعالیت دارند (Tortia, ۲۰۱۸; Beltran Tapia, ۲۰۱۲; Borzaga & Marshall, ۲۰۰۴; Tortia, ۲۰۱۷)، تعاونی‌ها یک مکانیسم هماهنگی اقتصادی متمایز هستند که بر اعتماد و تعامل متقابل اعضاء متکی است. از طرق مختلف، این ویژگی‌های تعاونی‌ها به استدلال کلاسیک Georg Draheim (۱۹۵۵) برمی‌گردد که سازمان‌های تعاونی دارای «ماهیت دوگانه» هستند

^۱ -Hackman

^۲ - Deng

که ابعاد اقتصادی و اجتماعی سازمان را با هم ترکیب می کنند.

سرمایه اجتماعی نیز ساختاری است که با پیامدهای متعدد گروه‌ها و تیم‌ها، مانند اشتراک دانش، یادگیری، کاهش زمان مورد نیاز و هزینه‌های مبادله مرتبط است (Burt, ۱۹۹۲). سرمایه اجتماعی همچنین احتمال فرصت‌طلبی و هزینه نظارت را کاهش می‌دهد (Putnam, ۲۰۰۰) درحالی که رفتار تعاونی را تشویق می‌کند و توسعه اشکال جدید از فعالیت جمعی و نوآوری را تسهیل می‌کند (Fukuyama, ۱۹۹۵). باین حال، هیچ ارتباط صریحی بین سرمایه اجتماعی و عملکرد تیم، عملیاتی‌سازی، اثربخشی گروه و معیاری که در بیشتر مطالعات اثربخشی تیم استفاده می‌شود، مشاهده نشده است (Kuo, ۲۰۰۴).

به‌طور کلی، کیفیت ارتباط و تعامل گروه‌ها و تیم‌ها، اثربخشی کلی گروه‌ها و سازمان را افزایش می‌دهد (Tekleab et al., ۲۰۰۹). در واقع انسجام و ارتباط بین اعضاء بر اثربخشی تیم تأثیر می‌گذارد (Mason & Griffin, ۲۰۰۳). معیارهای رضایت از تیم و دوام تیم (Tekleab et al., ۲۰۰۹) که به‌عنوان دو جنبه حیاتی اثربخشی گروه نیز شناخته شده‌اند (Hackman, ۱۹۸۷; Hyatt & Ruddy, ۱۹۹۷) با انسجام اعضاء مرتبط است (Gersick, ۱۹۸۹) و افزایش عملکرد کار گروهی که ناشی از تأثیر انسجام بر کارایی تیم و بهبود توانایی تیم برای دستیابی به اهداف، درک اعضاء برای انجام کار، افزایش احساس رضایت آن‌ها از تجربه گروهی است و به‌طور کلی منجر به افزایش عملکرد کلی تیم خواهد شد. سه متغیر مشترک و برجسته برای فرایندهای عملکرد و عملکرد مؤثر گروه، ارتباطات، یکپارچگی اجتماعی و هماهنگی است و هر سه این متغیرها با عملکرد گروهی مرتبط هستند (Williams & O'Reilly, ۱۹۹۸). ادغام اجتماعی که هم به‌عنوان نوعی جذابیت برای خود گروه و هم به‌عنوان کیفیت تعامل اجتماعی بین اعضاء گروه است، به طور قابل توجهی به ارتباطات سازنده‌تر (Smith et al., ۱۹۹۴) و عضویت در گروه کمک می‌کند (O'Reilly et al., ۱۹۸۹). علاوه بر این، به نظر می‌رسد که یکپارچگی اجتماعی منجر به دو مؤلفه دیگر در فرایندهای گروهی می‌شود؛ یعنی ارتباطات و هماهنگی (Knight et al., ۱۹۹۹; Smith et al., ۱۹۹۴). در واقع، هماهنگی گروه‌ها و تیم‌ها، پیوند بین کیفیت شبکه‌های اجتماعی و کنش گروهی ملموس و جمعی را تجسم می‌بخشد. گروه‌هایی که هماهنگی بالایی دارند، از منابع شناختی و عاطفی به طور بهینه استفاده می‌کنند و احتمال بیشتری برای دستیابی به موفقیت بالا را دارند (Levine & Moreland,)

۱۹۹۸). برای سنجش کیفیت شبکه‌های اجتماعی نسبت به عملکرد تیم، میزان یکپارچگی، هماهنگی، پیوستگی و انسجام در سرمایه اجتماعی خلاصه شده است. محققان به پیوند ساختار سرمایه اجتماعی با گروه‌های مؤثر و کارآمد اشاره کرده‌اند (Coleman, ۱۹۸۸)، زیرا سرمایه اجتماعی مولد است و دستیابی به اهداف خاصی را ممکن می‌سازد که در غیاب آن ممکن نیست. به طور قابل توجهی، سرمایه اجتماعی با تأثیر مستقیم بر سه مؤلفه کلیدی فرایندهای گروهی که قبلاً ذکر شد، این دستاورد را ممکن می‌سازد. در واقع، محققان سرمایه اجتماعی را به عنوان راه‌حلی برای مشکلات هماهنگی، هزینه‌های بالای مبادله و مشکلات ارتباطی و اطلاعات بین افراد معرفی کرده‌اند (Lin, ۲۰۰۱; Lazega & Pattison, ۲۰۰۱). هر یک از این نتایج، محصول فرعی شبکه‌های اجتماعی با کیفیت در درون گروه‌ها و تیم‌های سازمانی هستند. این شبکه‌ها هماهنگ‌تر، کارآمدتر و در مجموع مولدترند. این تأثیر در سه بعد خاص سرمایه اجتماعی وجود دارد که در آن هر بعد خاص، از فرایندهای مجزایی برای افزایش کیفیت شبکه اجتماعی استفاده می‌کند (Nahapiet & Ghoshal, ۱۹۹۸). بعد شناختی سرمایه اجتماعی به وجدان مشترک و جمعی اعضای گروه اشاره دارد و تجربیات مشابه گروه، هویت جمعی گروه را شکل می‌دهد، هویتی که در آن افراد بخشی از هویت خود را ترسیم می‌کنند. کلید این تجربیات مشترک، وجود یک زبان مشترک و روایت‌های مشترک است که در آن تک‌تک اعضا پیوسته به ایده گروه یا تیم نزدیک می‌شوند (Nahapiet & Ghoshal, ۱۹۹۸). اگر سرمایه اجتماعی به عنوان «یک قلب، یک ذهن، یک بدن» تعریف شود، بعد شناختی سرمایه اجتماعی که به عملکرد گروه برمی‌گردد به عنوان «یک ذهن» است. برعکس بعد ساختاری سرمایه اجتماعی را می‌توان «یک بدن» گروه دانست. این بعد بر الگوی کلی روابط درون گروه‌ها و سازمان‌ها متمرکز است که مستقیماً بر تمام نتایج مربوط به هماهنگی و ارتباطات تأثیر می‌گذارد. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی قوی در یک گروه، افراد را قادر می‌سازد تا وظایف خود را کارآمدتر و مؤثرتر انجام دهند (Ibarra, ۱۹۹۲). بعد ساختاری از طریق پیوندهای مستقیم و غیرمستقیم، فراوانی تعامل، تعداد حفره‌های ساختاری و تعاملات ساختاری سازمان (که هر یک مستقیماً به عملکرد کلی مرتبط است)، بررسی می‌شود (DeWever et al., ۲۰۰۵).

با این حال، فراتر از «ذهن» و «بدن» گروه، «قلب» گروه یا بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی است. از این منظر، سرمایه اجتماعی درون گروه با ویژگی‌های روابط بین اعضای گروه، به‌ویژه اعتماد، هنجارهای رفتاری (به‌ویژه، هنجارهای رفتار متقابل)، تعهدات و انتظارات و ارتباط عاطفی فرد با گروه و سازمان به نمایش گذاشته می‌شود (Nahapiet & Ghoshal, ۱۹۹۸). بعد رابطه‌ای، روابط بین افراد در یک گروه است که با اعتماد، تعامل، و ارتباط عاطفی برجسته می‌شود. این بعد همچنین بازتاب سرمایه اجتماعی پیوندی پاتنام^۱ (۲۰۰۰) است که در آن روابط محکم و تنگاتنگ است و اعتماد و شباهت مؤلفه‌های کلیدی کیفیت تعامل بین افراد است. از این گونه پیوندهای قوی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، مزایای گروهی متعددی حاصل می‌شود. بعد رابطه-ای، درحالی‌که به هماهنگی و ارتباطات مرتبط است، بر یکپارچگی اجتماعی اعضای گروه نیز متمرکز است، جایی که اعتماد و تعامل برجسته‌تر می‌شود. به طور قابل توجهی، سرمایه اجتماعی رابطه‌ای هم مشارکت عملکردی و هم مشارکت اجتماعی اعضا را در گروه بهبود می‌بخشد (Bolino et al., ۲۰۰۲). به طور خاص، عنصر اعتماد سرمایه اجتماعی رابطه‌ای است که این بعد را از سایر ابعاد جدا می‌کند. در یک سازمان، نتایج اقتصادی بی‌شماری تحت تأثیر اعتماد قرار می‌گیرد، نیاز به اعتماد در شبکه‌های بین سازمانی نسبتاً بالاست (DeWever et al., ۲۰۰۵). اعتماد با بهبود عملکرد کاری مرتبط است (Martínez-Tur and Peiro', ۲۰۰۹) و بیشتر رفتارهای شهروندی بر اساس اعتماد شکل می‌گیرد (Robinson, ۱۹۹۶). سرمایه اجتماعی رفتارهای شهروندی در یک بافت گروهی، سازمانی یا اجتماعی، عملکرد سازمانی را با «روغن کردن» ماشین‌های اجتماعی سازمان‌ها تسهیل می‌کند (Bolino et al., ۲۰۰۲; Borman & Motowidlo, ۱۹۹۳). این مفهوم همچنین در مقیاس بزرگ‌تری بازتاب می‌یابد؛ زیرا پاتنام (۲۰۰۰) سرمایه اجتماعی را به‌عنوان یک «روان‌کننده تعاملات اجتماعی» در جوامع توضیح داده است؛ بنابراین، تسهیل اقدامات هماهنگ و جمعی جوامع و کاهش هزینه‌های تعاملات جوامع فعال از تأثیر اعتماد بر سرمایه اجتماعی گروه حاصل می‌شود (Aryee et al., ۲۰۰۲). افراد درون گروه‌هایی که شبکه‌های اجتماعی باکیفیت بالایی دارند، یک کالای خصوصی

^۱ - Putnam

متمایز در سرمایه اجتماعی به دست می‌آورند، زیرا هر فرد از افزایش اعتماد، انسجام و یکپارچگی اجتماعی، مزایای اجتماعی و روانی متعددی برخوردار می‌شود (Belliveau et al., ۱۹۹۶). جالب توجه است که سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان یک کالای عمومی نیز در نظر گرفته شود، زیرا انباشت سرمایه اجتماعی برای گروه، سازمان و سیستم به طور کلی سودمند است (Fukuyama, ۱۹۹۵). در اینجا، افراد نیازی به مشارکت مستقیم یا مساوی در فرایند تولید سرمایه اجتماعی ندارند، با این حال همه از آن سود می‌برند.

ادبیات موجود در حال حاضر نشان می‌دهد که ارتباط مستقیم بین سرمایه اجتماعی و مزیت سازمانی بسیار مهم است و این ارتباط از این واقعیت ناشی می‌شود که اعضای گروه زمانی به طور مؤثرتر و کارآمدتر کار می‌کنند که در چارچوب‌های بالا عمل کنند. شبکه‌های اجتماعی با کیفیتی که در آن افراد یکدیگر را می‌شناسند، یکدیگر را درک می‌کنند و به یکدیگر اعتماد دارند (Bolino et al., ۲۰۰۲).

۴-روش پژوهش:

روش این تحقیق فراتحلیل است. در فراتحلیل، ابتدا موضوع انتخاب می‌شود. سپس مسئله فرموله شده و مطالعاتی جمع‌آوری می‌شوند که با موضوع مرتبط بوده و همگی فرضیه یکسانی را بررسی کرده‌اند. مشخصه‌های مطالعات کدگذاری و استخراج شده، آماره‌ها و میانگین و سایر داده‌های آماری به اندازه اثر^۱ تبدیل می‌شود. اندازه اثر آماره‌ای است که اهمیت اثر آزمایشی یا شدت رابطه بین دو متغیر را منعکس می‌کند. ابتدا اندازه اثر هر مطالعه محاسبه می‌گردد و سپس اندازه اثر مطالعات مختلف با هم مقایسه می‌شوند و در نهایت اندازه اثر کلی رابطه بین دو متغیر یا اثر آزمایشی در چند مطالعه محاسبه می‌شود تا درباره تأثیرگذاری آن اثر آزمایشی یا رابطه بین دو متغیر نتیجه‌گیری شود (Borenstein et al., ۲۰۱۲). در نهایت، اندازه اثرها با هم ترکیب شده و اندازه اثرهای ترکیب شده، تفسیر می‌شود.

^۱ -Effect size

در این تحقیق ابتدا با استفاده از روش مرور نظامند مقالات موردبررسی قرار می‌گیرد. در مرور نظامند به موضوعاتی مانند حوزه بررسی مطالعات، روش تحقیق مقالات، جامعه آماری و متغیرهای استفاده شده در مقالات پرداخته می‌شود. بعد از مرور نظامند، به بررسی اندازه اثر هر یک از متغیرها پرداخته شد. جامعه آماری این بررسی، کلیه تحقیقات با موضوع فرهنگ تعاون و کار گروهی در ایران است که در مجلات معتبر علمی پژوهشی در پایگاه‌های مگیران و جهاد دانشگاهی از سال ۱۳۸۰ تا سال ۱۴۰۲ انجام شده است. شرط انتخاب مقالات هم پرداختن به موضوع فرهنگ تعاون و کار گروهی در موضوع تحقیقات می‌باشد. در نهایت ۱۷ تحقیق مرتبط با موضوع از مجلات و سایر منابع دیگر انتخاب و مورد تحلیل قرار گرفتند.

برای تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از پژوهش‌های مورد نظر، پس از کدگذاری، از برنامه فراتحلیل جامع^۱ برای انجام محاسبات آماری فراتحلیل استفاده گردید، بدین ترتیب که آزمون-های آماری استفاده شده در فرضیات پس از طریق فرمول‌های ارائه شده توسط وولف^۲ تبدیل به اندازه اثر با ترکیب اندازه‌های اثر به روش هانتز و اشمیت^۳ مورد تحلیل قرار گرفتند. همچنین برای تفسیر اندازه اثر از جدول کوهن^۴ بهره گرفته شد (مطابق جدول ۱).

جدول (۱) - جدول توزیع طبقات اندازه اثر بر مبنای برآورد آماره‌ها (کوهن، ۱۹۷۷)

معنی اندازه اثر	مقدار r	مقدار d
اندازه اثر کم	کمتر از ۰/۳	کمتر از ۰/۵
اندازه اثر متوسط	از ۰/۳ تا ۰/۵	از ۰/۵ تا ۰/۸
اندازه اثر زیاد	۰/۵ و بیشتر	۰/۸ و بیشتر

^۱ - comprehensive meta-analysis

^۲ - Wolf

^۳ - Haunter and Schmite

^۴ - Cohen

۵- نتایج تحقیق

یافته‌های تحقیق در دو بخش یافته‌های مرتبط با مرور نظامند و یافته‌های مرتبط با فراتحلیل در ادامه ارائه خواهد شد.

۵-۱- مرور نظامند

جدول ۲ توصیف تحقیقات مرور شده برحسب دوره زمانی انجام تحقیق را نشان می‌دهد. مطابق نتایج این جدول، حدود دو سوم از تحقیقات (۷۰ درصد) در بازه زمانی ۱۳۹۱ تا ۱۴۰۲ انجام شده‌اند و یک سوم بقیه (۳۰ درصد) در دوره‌ی زمانی ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۰ انجام شده‌اند.

جدول (۲)- توصیف تحقیقات مرور شده برحسب دوره زمانی انجام تحقیق

دوره زمانی	تعداد	درصد
۱۳۸۰ تا ۱۳۹۰	۵	۳۰
۱۳۹۱ تا ۱۴۰۲	۱۲	۷۰
جمع	۱۷	۱۰۰

جدول ۳ توصیف تحقیقات مرور شده برحسب رشته تحصیلی محقق را نشان می‌دهد. مطابق نتایج این جدول، مهندسی کشاورزی (ترویج و اقتصادی کشاورزی) بیشترین سهم را در انجام تحقیقات این حوزه دارا می‌باشند، به طوری که ۴۷ درصد از تحقیقات انجام شده در حوزه فرهنگ تعاون و کار گروهی توسط این محققان انجام شده است. بعد از آن محققان رشته جامعه شناسی با ۲۳/۵ درصد بیشترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند. محققان رشته‌های جغرافیا و مدیریت در رده‌های بعدی قرار دارند.

جدول (۳) - توصیف تحقیقات مرور شده بر حسب رشته تحصیلی محقق

رشته تحصیلی محقق	تعداد	درصد
مهندسی کشاورزی (ترویج و اقتصاد کشاورزی)	۸	۴۷
جامعه شناسی	۴	۲۳/۵
جغرافیا	۳	۱۷/۸
مدیریت	۲	۱۱/۷
جمع	۱۷	۱۰۰

جدول ۴ توصیف تحقیقات مرور شده بر حسب جامعه آماری تحقیق را نشان می‌دهد. مطابق نتایج این جدول، مدیران و اعضای تعاونی‌ها با ۵۳/۱ درصد بیشتر از سایر گروه‌ها به عنوان جامعه آماری در تحقیقات در نظر گرفته شده‌اند. بعد از آن جامعه کشاورزان با ۲۳/۵ درصد قرار دارد. شهروندان و دانشجویان و دانش‌آموزان هم در رده‌های بعدی قرار دارند.

جدول (۴) - توصیف تحقیقات مرور شده بر حسب جامعه آماری تحقیق

جامعه آماری	تعداد	درصد
مدیران و اعضای تعاونی	۹	۵۳/۱
کشاورزان	۴	۲۳/۵
شهروندان	۲	۱۱/۷
دانشجویان و دانش‌آموزان	۲	۱۱/۷
جمع	۱۷	۱۰۰

جدول ۵ تعداد و درصد متغیرهای مستقل در تحقیقات مرور شده را نشان می‌دهد. مطابق نتایج این جدول، متغیرهای اعتماد اجتماعی با ۴۷ درصد و شبکه روابط با ۴۱/۱ درصد بیشترین

تکرار را در تحقیقات مرور شده به خود اختصاص داده‌اند. بعد از آن، متغیرهای تحصیلات و هنجارهای اجتماعی به ترتیب با ۳۵/۲ و ۳۰ بیشترین تکرار را داشته‌اند. متغیر سن با ۲۳/۵ درصد کمترین تکرار را به خود اختصاص داده‌اند.

جدول (۵)- تعداد و درصد متغیرهای مستقل در تحقیقات مرور شده

متغیرهای مستقل	تعداد	درصد از ۱۷ مطالعه
اعتماد اجتماعی	۸	۴۷
شبکه روابط	۷	۴۱/۱
تحصیلات پاسخگو	۶	۳۵/۲
هنجارهای اجتماعی	۵	۳۰
سن پاسخگو	۴	۲۳/۵

۵-۲-فرا تحلیل

یافته‌های جدول ۶ اندازه اثرات متغیرهای مستقل بر فرهنگ تعاون و کار گروهی را نشان می‌دهد. در متغیر شبکه روابط، نتایج آزمون ناهمگنی حکایت از معناداری این آزمون دارد، که نشان می‌دهد مطالعات تا حد زیادی ناهمگون‌اند، تلفیق آن‌ها با مدل آثار ثابت موجه نیست و باید از مدل آثار تصادفی به منظور ترکیب نتایج استفاده کرد. درواقع، این آزمون به ما می‌گوید که ۷ مطالعه مربوط به رابطه شبکه روابط با فرهنگ تعاون و کار گروهی، به شدت به لحاظ ویژگی‌ها و مشخصه‌های مطالعات متفاوت‌اند. نتایج اثرات تصادفی نشان می‌دهد که رابطه شبکه روابط با فرهنگ تعاون و کار گروهی، در ۷ مطالعه بررسی شده معادل ۰/۵۶، مثبت و معنادار می‌باشد. با توجه به جدول تفسیر اندازه اثر کوهن (جدول ۱)، اندازه اثر بین شبکه روابط با فرهنگ تعاون و کار گروهی در ۹ مطالعه در حد متوسط می‌باشد. معناداری آزمون ناهمگنی در رابطه بین متغیر اعتماد اجتماعی و فرهنگ تعاون نشان می‌دهد که اندازه اثر این رابطه در ۹ مطالعه حدود ۰/۳۱، مثبت و معنادار می‌باشد که این میزان با توجه به جدول کوهن در حد متوسط قرار دارد. همچنین رابطه هنجار و فرهنگ تعاون در ۵ مطالعه معادل ۰/۲۶، مثبت و معنادار است که این میزان با توجه به جدول کوهن در حد کم می‌باشد. متغیر تحصیلات در ۶ مطالعه اندازه اثری معادل ۰/۲۳ بر فرهنگ تعاون و کار گروهی دارد که این میزان هم در حد کم

قرار دارد. اندازه اثر رابطه سن بر فرهنگ تعاون در ۴ مطالعه حدود ۰/۱۷ می باشد که این میزان با توجه به جدول کوهن در حد کم ارزیابی می شود.

جدول (۶) - اندازه اثرات متغیرهای مستقل بر فرهنگ تعاون و کار گروهی

آماره ها متغیرهای مستقل	تعداد مطالعه	اثرات ترکیبی ثابت	فاصله اطمینان اثرات ثابت	اثرات ترکیبی تصادفی	فاصله اطمینان اثرات تصادفی	آزمون همگنی
شبکه روابط	۷	۰/۴۱°	۰/۳۸-۰/۴۴	۰/۵۶°	۰/۲۹-۰/۷۸	۲۸۰/۱°
اعتماد اجتماعی	۹	۰/۳۱°	۰/۲۷-۰/۳۴	۰/۳۱°	۰/۲۴-۰/۳۶	۲۷/۲°
هنجار اجتماعی	۵	۰/۲۲°	۰/۱۷-۰/۲۶	۰/۲۶°	۰/۱۶-۰/۳۵	۲۰/۴°
تحصیلات	۶	۰/۱۹°	۰/۱۲-۰/۲۱	۰/۲۳°	۰/۱۱-۰/۳۳	۳۵/۳°
سن	۴	۰/۱۲°	۰/۰۸-۰/۱۷	۰/۱۷°	۰/۰۷-۰/۲۷	۱۰/۳°

* معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد.

۶- بحث و نتیجه گیری:

بسط و توسعه اشتغال مولد و کاهش بیکاری، یکی از اهداف مهم تعاونی ها است؛ چرا که تعاونی ها با سرمایه گذاری موجب ایجاد اشتغال مولد به ویژه برای جوانان می شوند. شرکت های تعاونی اصولاً به منظور رسیدن به هدف هایی ایجاد گردیده اند، که میزان موفقیت آنها در دستیابی به این هدف ها، ارتباط مستقیم با فرهنگ کار و نحوه عملکرد اعضا آنها دارد. برای حرکت شتابنده به سمت شکوفایی اقتصادی، حمایت از فرهنگ کار مطلوب و مثبت و بررسی فرهنگ تعاون و کار گروهی دارای اهمیت است. با توجه به این اهمیت در این مطالعه به بررسی تاثیر عناصر سرمایه اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی با روش فراتحلیل پرداخته شد.

نتایج فراتحلیل نشان داد که متغیرهای شبکه روابط، اعتماد اجتماعی و هنجار اجتماعی بیشترین تاثیر مثبت و معنادار را بر فرهنگ تعاون و کار گروهی می گذارند. درباره تاثیر شبکه روابط بر فرهنگ تعاون و کار گروهی باید گفت که پاتنام (۲۰۰۰) بین دو نوع شبکه تفاوت قائل می شود: (۱) شبکه هایی که متنوع و مجزا هستند و دوام زیادی ندارند و مبتنی بر روابط با افراد غیر آشنا

است (شبکه‌های پلی)؛^۲ شبکه‌هایی که تک‌رشته‌ای ولی با دوام است و مبتنی بر ارتباط با افراد آشنا می‌باشد (شبکه‌های پیوندی). او مدعی است که شبکه‌سازی درون گروه‌های قومی و فرهنگی یا پیوندی اطلاعات تا حد زیادی محدود و زائد را فراهم می‌کند. این در حالی است که شبکه‌سازی بین قومیتی یا پلی اطلاعات جدید، متنوع و مفید را در دسترس افراد قرار می‌دهد که می‌تواند به منفعت‌های اقتصادی تبدیل شود. بنابراین می‌توان انتظار داشت که شبکه روابط، به‌خصوص شبکه روابط پلی، هر چه بیشتر باشد احتمالاً فرهنگ تعاون و کار گروهی هم بیشتر خواهد شد که نتایج این تحقیق این تاثیر مثبت و معنادار را تایید می‌کند. تاثیر شبکه روابط و عضویت بر عملکرد یا فرهنگ کار و تعاونی در تحقیقات پیشین مثل ایوبا و همکاران (۲۰۲۵) و ما و همکاران (۲۰۲۳) هم اشاره شده است.

درباره تاثیر اعتماد اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی، اسلانر (۲۰۰۴) اعتماد تعمیم‌یافته را از اعتماد خاص^۱ متمایز می‌کند، به‌طوری‌که در اولی اعتماد به غریبه‌ها و دومی مبتنی بر روابط با افراد آشنا است. باید بیان کرد که اعتماد تعمیم‌یافته یک عامل مهم در ایجاد شبکه‌سازی پلی است، این در حالی است که افراد طرفدار اعتماد خاص خودشان را محدود می‌کنند و بر پیوندهای پیوندی تأکید می‌کنند. او مدعی است که اعتماد اجتماعی به‌عنوان تسهیل‌گر همکاری‌های دوجانبه در بین اعضای جامعه عمل می‌کند؛ بنابراین می‌توان بیان کرد که با افزایش اعتماد اجتماعی، به‌خصوص اعتماد تعمیم‌یافته، فرهنگ تعاون و کار گروهی هم افزایش می‌یابد که نتایج تحقیق این تاثیر مثبت و معنادار را تأیید می‌کند. نتایج تحقیقات پیشین مثل هاشمی و همکاران (۱۴۰۱) و نیازی و همکاران (۱۳۹۶) هم حکایت از تاثیر اعتماد اجتماعی بر فرهنگ کار یا موفقیت تعاونی دارند.

درباره تاثیر هنجارهای اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی باید گفت که گروتارت (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را با مشاهده هنجارها، شبکه‌ها و سازمان‌ها به‌عنوان یک مجموعه تعریف می‌کند و تأکید دارد که مردم می‌توانند از طریق این مجموعه به قدرت و منابع دسترسی

^۱ - generalized trust and particularized trust

داشته باشند. بعد از اینکه افراد در نقش‌های مختلف و در گروه‌ها و شبکه‌ها روابط خود را شکل می‌دهند، باعث تعریف هنجارها و رفتارهای متقابل می‌شوند که به تقویت و بهبود جامعه منجر خواهد شد. این هنجارها تعاملات را هدایت و تعامل متقابل را ترویج می‌کنند. این فرایند افراد را مجاب می‌کند با انتظار کمک‌های آینده، به یکدیگر کمک و از یکدیگر حمایت کنند؛ بنابراین می‌توان انتظار داشت که هنجارهای اجتماعی هر چه بیشتر باشد احتمالاً فرهنگ تعاون و کار گروهی هم بیشتر خواهد شد که نتایج این تحقیق این تاثیر مثبت و معنادار را تأیید می‌کند. نتایج این تحقیق در راستای تحقیقات قبلی مثل ابواه و همکاران (۲۰۲۴) و ملکی و همکاران (۱۳۹۲) قرار دارد.

به‌طور کلی درباره تاثیر عناصر سرمایه اجتماعی بر فرهنگ تعاون و کار گروهی در جامعه ایران می‌توان بیان کرد که زمینه‌های دینی مشارکتی در جامعه بخصوص اعتقاد افراد به وجود خیر و برکت در کار جمعی در جهت کسب رضای خداوند و قانون مساوات در اسلام و قانون سود و زیان شراکت در کنش‌های اجتماعی آن‌ها از جمله گرایش به تعاون‌گرایی مؤثر بوده است و در صورت رعایت اصول تعاونی، ارزش‌هایی چون خودیاری، دیگر یاری، مسئولیت‌پذیری، برابری و اتحاد را در جامعه عینیت می‌بخشند که این مفاهیم از پایه‌های اعتقاد دینی است؛ لذا می‌توانیم پیوند راسخی بین فرهنگ تعاون و کار گروهی و احساسات دینی و تأثیر آن بر رفتار اقتصادی در حوزه تعاون‌گرایی بیان کنیم. همچنین می‌توان بیان کرد که تبلور فرهنگ اعتماد در قالب شرکت تعاونی نمایان می‌شود و از این طریق است که فرهنگ اعتبار و اعتماد تقویت می‌شود. از سوی دیگر علاوه بر افزایش مشارکت جمعی خانوادگی، این نوع کسب و کار می‌تواند امکان مشارکت اجتماعی بیشتر برای افراد و به‌ویژه مشارکت اجتماعی مبتنی بر درک و احترام متقابل را فراهم کند.

منابع:

- فیض آبادی، حسین، مجدی، علی اکبر، حسنی درمیان، غلامرضا و وکیلی، هادی. (۱۴۰۳). تحلیل مشکلات تعاونی های کشاورزی ایران: فراترکیب کیفی مقالات علمی. **توسعه محلی (روستائی- شهری)**، ۱۶(۱)، ۱۲۷-۱۴۴.
- ملکی، طاهره، ساسانی، فاطمه، و صحرایی، ماریه. (۱۳۹۱). تحلیل وضعیت تعاونی های کشاورزی استان کرمانشاه با بهره برداری از روش فراتحلیل. **کنگره علوم ترویج و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی ایران**.
- نیازی، محسن، بهروزیان، بهروز، سخایی، ایوب، و حسینی زاده آرانی، سید سعید. (۱۳۹۶). فراتحلیل مطالعات رابطه بین ادراک عدالت سازمانی و فرهنگ کار. **مدیریت سازمان های دولتی**، ۵(۲)، ۴۳-۵۹.
- هاشمی، سید ضیاء، فولادیان، مجید، میرمحمدتبار، سید احمد، تیموری، محمود و تیموری، مصطفی. (۱۴۰۱). بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت تعاونی ها در ایران: مطالعه ای فراتحلیل. **توسعه محلی (روستائی-شهری)**، ۱۴(۱)، ۲۷-۵۴.
- Aboah, J., Lees, N., & De Ponti, S. (۲۰۲۴). A review of economic, relational, social and environmental measures of agricultural cooperatives performance: trends, sectoral, and geographical association. **International Food and Agribusiness Management Review**, ۲۷(۵), ۸۱۵-۸۴۱.
- Anderson, N., Burch, G. J. (۲۰۰۳). Measuring person-team fit: development and validation of the team selection inventory, **Journal of managerial psychology**, ۱۹(۴), ۴۰۶-۴۲۶.
- Aryee, S., Budhwar, P. S., & Chen, Z. X. (۲۰۰۲). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model, **Journal of Organizational Behavior**, ۲۳, ۳۱۵-۲۰.
- Ayoub, K., Duvivier, C., & Bussière, C. (۲۰۲۵). Does agricultural cooperative membership improve farm productive performance? A meta-regression analysis. **Agricultural Economics**, ۵۶, ۴۵-۷۲

- Belliveau, M., O'Reilly, C., & Wade, J. (۱۹۹۶). Social capital at the top: effects of social similarity and status on CEO compensation, **Academy of Management Journal**, ۳۹, ۱۵۶۸-۱۵۹۳.
- Beltran Tapia, F. J. (۲۰۱۲). Commons, social capital, and the emergence of agricultural cooperatives in early twentieth century Spain. **Euro Review Econmic History**, ۱۶, ۵۱۱-۵۲۸.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (۲۰۰۲). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations, **Academy of Management Review**, ۲۷, ۵۰۵-۲۲.
- Borenstein, M.; Hedges, L. V.; Higgins, J. P. T. & Rothstein, H. R. (۲۰۰۹). **Introduction to meta-analysis**, Hoboken, NJ: Wiley.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (۱۹۹۳). **Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance**, in Schmitt, N. and Borman, W.C. (Eds), *Personnel Selection in Organizations*, Jossey-Bass, San Francisco, CA, pp. ۷۱-۹۸.
- Borzaga, C., Tortia, E. (۲۰۱۷). **Cooperation as coordination mechanism: A new approach to the economics of cooperative enterprises**. In: Mitchie J, Blasi J, Borzaga C (eds) *The Oxford Handbook of Mutual, Cooperative, and Co owned Business*. Oxford University Press, Oxford, pp ۵۵-۷۵.
- Bourdieu, P. (۱۹۸۶). The forms of capital. In J. G. Richardson (Ed.), **Handbook of theory and research for the sociology of education** (۱st ed., pp. ۲۴۱-۲۵۸). Greenwood Press.
- Cao, X., Guo, X., Vogel, D., & Zhang, X. (۲۰۱۶). Exploring the influence of social media on employee work performance. **Internet Research**, ۲۶(۲), ۵۲۹-۵۴۵.
- Clopton, A. W. (۲۰۱۱). Social capital and team Performance. **team performance management Journal**. ۱۷ (۷), ۳۶۹-۳۸۱.
- Cohen, J. (۱۹۸۸). **Statistical power analysis in the behavioral sciences**, Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Coleman, J. S. (۱۹۸۸). Social Capital in the Creation of human capital. **American Journal of Sociology**, ۹۴, S۹۵-S۱۲۰.
- Deng, W., Hendrikse, G., & Liang, Q. (۲۰۲۱). Internal social capital and the life cycle of agricultural cooperatives. **Journal of Evolutionary Economics**, ۳۱(۱), ۳۰۱-۳۲۳.

- DeWever, S., Martens, R., & Vandenbempt, K. (۲۰۰۵). The impact of trust on strategic resource acquisition through inter organizational networks: towards a conceptual model, **Human Relations**, ۵۸, ۱۵۲۳-۴۳.
- Draheim, G. (۱۹۵۵). **Die Genossenschaft als Unternehmungstyp**. Vandenhoeck & Ruprecht, Goettingen, Germany.
- Dunn, J. R. (۱۹۸۸). Basic cooperative principles and their relationship to selected practices. **Journal of Agriculture Cooperation**, ۳, ۸۳-۹۳.
- Fornoni, M., Arribas, I., & Vila, J. E. (۲۰۱۱). Measurement of an individual entrepreneur's social capital: A multidimensional model. **International Entrepreneurship and Management Journal**, ۱۷(۴), ۴۹۵-۵۰۷.
- Fukuyama, F. (۱۹۹۵). **Trust: The Social Virtues and Creation of Prosperity**, Free Press, New York, NY.
- Gersick, C. J. G. (۱۹۸۹). Marking time: predictable transitions in task groups, **Academy of Management Journal**, ۳۲, ۲۷۴-۳۰۹.
- Goleman, D. (۱۹۹۸), What makes a leader, **Harvard Business Review**, ۷۶(۶), ۹۳-۱۰۲.
- Goyal, A. and Akhilesh, K.B. (۲۰۰۷), Interplay among innovativeness, cognitive intelligence, emotional intelligence and social capital of work teams, **Team Performance Management**, ۱۳, ۲۰۶-۲۶.
- Grootaert, C. (۱۹۹۸). **Social capital: the missing link?** Social Capital Initiative working paper series; no.۳. Washington, D.C.: The World Bank.
- Hackman, J. R. (۱۹۸۷). **The design of effective work teams**, in Lorsch, J.W. (Ed.), **Handbook of Organizational Behavior**, Academic Press, New York, NY, pp. ۴۷-۹۹.
- Helmberger, P., & Hoos, S. (۱۹۶۲). Cooperative enterprise and organization theory. **Journal of Farm Economic**, ۴۴(۲):۲۷۵-۲۹۰.
- Heubeck, T., & Meckl, R. (۲۰۲۲). More capable, more innovative? An empirical inquiry into the effects of dynamic managerial capabilities on digital firms' innovativeness. **European Journal of Innovation Management**, ۲۵(۶), ۸۹۲-۹۱۵.

- Heubeck, T., Storz, A. S., & Meckl R. (۲۰۲۴). Success factors of global virtual teamwork: A social capital perspective. **Digital Business**, ۴ (۴) ۱۰۰۰۸۱.
- Hyatt, D. E., & Ruddy, T. H. (۱۹۹۷). An examination of the relationship between work team characteristics and effectiveness: a replication and extension, **Personnel Psychology**, ۵۰, ۵۵۳-۸۵.
- Ibarra, H. (۱۹۹۲). **Structural alignments, individual strategies, and managerial action: elements toward a network theory of getting things done**, in Nohria, N. and Eccles, R.G. (Eds), *Networks and Organizations: Structure, Form, and Action*, Harvard Business School Press, Cambridge, MA, pp. ۱۶۵-۸۹.
- Knight, D., Pearce, C., Smith, K.G., Olian, J.D., Sims, H.P. and Smith, K.A. (۱۹۹۹). Top management team diversity, group processes, and strategic consensus, **Strategic Management Journal**, ۲۰, ۴۰۳-۳۷.
- Lazega, E., & Pattison, P. E. (۲۰۰۱). **Social capital as social mechanisms and collective assets: the example of status among colleagues**, in Lin, N., Cook, K.C. and Burt, R.S. (Eds), *Social Capital: Theory and Research*, Aldine de Gruyter, New York, NY, pp. ۱۸۵-۲۰۸.
- Levine, J. M. & Moreland, R. L. (۱۹۹۸). Small groups, in Gilbert, D.T., Fiske, S.T. and Lindzey, G. (Eds), **The Handbook of Social Psychology**, ۴th ed., McGraw-Hill, New York, NY, pp. ۴۱۵-۶۹.
- Lin, N. (۲۰۰۱). Social capital: A theory of social structure and action. **Structural analysis in the social sciences** (Vol. ۱۹). Cambridge university press.
- Ma, W., Hong, S., Reed, W. R., Duan, J., & Luu, P. (۲۰۲۳). Yield effects of agricultural cooperative membership in developing countries: A meta-analysis. **Annals of Public and Cooperative Economics**, ۹۴, ۷۶۱-۷۸۰.
- Marshall, G. R. (۲۰۰۴). Farmers cooperating in the commons? A study of collective action in salinity management. **Ecology Economy**, ۵۱, ۲۷۱-۲۸.
- Martí'nez-Tur, V., & Peiro', J. M. (۲۰۰۹). The trust episode in organizations: implications for private and public capital, **Social Science Information**, ۴۸, ۱۴۳-۷۲.
- Mason, C. M., & Griffin, M. A. (۲۰۰۳). Identifying group task satisfaction at work, **Small Group Research**, ۳۴, ۴۱۳-۴۲.

- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (۱۹۹۸). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, **Academy of Management Journal**, ۲۳, ۲۴۲-۶۶.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (۱۹۹۸). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. **Academy of Management Review**, ۲۳(۲), ۲۴۲-۲۶۶.
- Nourse, E. G. (۱۹۲۲). The economic philosophy of co-operation. **American Economic Review**, ۱۲(۴), ۵۷۷-۵۹۷.
- O'Reilly, C. A., Caldwell, D. F. & Barnett, W. P. (۱۹۸۹). Work group demography, social integration, and turnover, **Administrative Science Quarterly**, ۳۴, ۲۱-۳۷.
- Putnam, R.D. (۲۰۰۰). **Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community**, Simon & Schuster, New York, NY.
- Robinson, S. L. (۱۹۹۶). Trust and breach of the psychological contract", **Administrative Science Quarterly**, ۴۱, ۵۷۴-۹۹.
- Smith, K.G., Smith, K.A., Olian, J.D., Sims, H.P. and Scully, J.A. (۱۹۹۴). Top management team demography and process: the role of social integration and communication, **Administrative Science Quarterly**, ۳۹, ۴۱۲-۳۸.
- Sohmen, V. S. (۲۰۱۳). Leadership and Teamwork: Two Sides of the Same Coin, **Journal of IT and Economic Development**, ۴(۲), Drexel University, USA.
- Staber, U. (۲۰۰۶). Social capital processes in cross cultural management. **International Journal of Cross-Cultural Management**, ۴(۲), ۱۸۹-۲۰۳.
- Tekleab, A.G., Quigley, N. R. & Tesluk, P.E. (۲۰۰۹). A longitudinal study of team conflict, conflict management, cohesion, and team effectiveness, **Group and Organization Management**, ۳۴, ۱۷۰-۲۰۵.
- Tortia E. C., Degavre, F., Poledrini, S. (۲۰۲۰). Why are social enterprises good candidates for social innovation? **Annals of Public and Cooperative Economics**, ۹۱: ۴۵۹-۴۷۷.

- Tortia, E. C. (۲۰۱۸). The firm as a common. Non-divided ownership, patrimonial stability and longevity of cooperative enterprises. **Sustainability**, ۱۰ (۴), ۱۰۲۳-۳۸.
- Uslaner, E. (۲۰۰۴). Trust and social bonds: faith in others and policy outcomes reconsidered. **Political Research Quarterly**, ۵۷(۳), ۵۰۱-۵۰۷.
- Valentinov, V., & Iliopoulos, C. (۲۰۲۱). Social capital in cooperatives: an evolutionary Luhmannian perspective. **Journal of Evolutionary Economics**, ۳۱, ۱۳۱۷-۱۳۳۱.
- Velten, S., Jager, N.W. & Newig, J. (۲۰۲۱). Success of collaboration for sustainable agriculture: a case study meta-analysis. **Environment, Development and Sustainability**, ۲۳, ۱۴۶۱۹-۱۴۶۴۱.
- Wageman, R., Hackman, J. R., & Lehman, E. (۲۰۰۵). Team diagnostic survey: Development of an instrument. **The Journal of Applied Behavioral Science**, ۴۱(۴), ۳۷۳-۳۹۸.
- Williams, K.Y., & O'Reilly, C.A. (۱۹۹۸). **Demography and diversity in organizations: a review of ۴۰ years of research**, in Staw, B.M. and Cummings, L.L. (Eds), *Research in Organizational Behavior*, Vol. ۲۰, JAI Press, Greenwich, CT, pp. ۷۷-۱۴۰.
-

ارائه الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی

پروانه صادقی^۱

هوشنگ تقی زاده^۲

علی قربانی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۸/۱۰ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۱۰/۲۹)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

تفکر انتقادی به عنوان یک مهارت اساسی در دنیای پیچیده و متغیر امروز، نقش مهمی در بهبود تصمیم گیری و حل مسائل در سازمان ها ایفا می کند. این پژوهش به بررسی و ارائه الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی می پردازد. پژوهش حاضر با هدف ارائه الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمانه های دولتی انجام شده است. روش پژوهش حاضر به صورت آمیخته (کیفی و کمی) بود. در این پژوهش از روش داده بنیاد استفاده شده است.

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

۲- استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. (نویسنده مسئول)

taghizadeh@iaut.ac.ir

۳- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی- توسعه ای است که در مرحله کیفی از روش نمونه گیری هدفمند و با استفاده از مدیران و خبرگان دانشگاهی، مدیران ارشد و میانی سازمان های دولتی، که نسبت به تفکر انتقادی اطلاعات کاملی داشته اند، انجام شد. داده های بخش کیفی با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته به دست آمد. پژوهش حاضر، مهمترین روش گردآوری داده ها استفاده از مصاحبه (نیمه ساختارمند) بوده است. از آنجا که مهمترین روش گردآوری داده ها، مصاحبه بوده است. در این پژوهش، بنا به معیارهای ارائه شده توسط «کرسول و میلر» به منظور حصول اطمینان از روایی پژوهش استفاده شد. و به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از مصاحبه ها، از فرایند سه مرحله ای کدگذاری باز، محوری و انتخابی مطابق با فرایند نظریه پردازی داده بنیاد به وسیله نرم افزار MAXQDA استفاده شده است. به طور کلی از تحلیل داده های کیفی پژوهش، ۲۰ مقوله اصلی، ۱۶۴ کد اولیه شناسایی و ارائه گردید. با توجه به نتایج، شرایط علی (اجتماعی سازی، رهبری، تفکر سیستمی، شایستگی کارکنان)، شرایط زمینه ای (جو سازمانی، فرهنگ سازمانی)، مقوله محوری (مشخصه های سازمانی، رهبری)، راهبردها (تدوین الزامات، حفظ و نگهداشت منابع انسانی)، پیامدها (بهره وری و تعالی سازمانی، خلاقیت و نوآوری، آینده نگری)، شرایط مداخله گر (شرایط محیطی، نگرش)، به عنوان تبیین کننده تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی شناسایی شدند. در نهایت، این پژوهش بر اهمیت توجه به تفکر انتقادی به عنوان یک ابزار کلیدی در بهبود فرآیندهای تصمیم گیری و حل مسائل در سازمان ها تأکید می کند و می تواند مبنای مناسبی برای تحقیقات آینده در این حوزه باشد.

واژگان کلیدی: تفکر، تفکر انتقادی کارکنان، روش داده بنیاد، سازمان های دولتی.

۱- مقدمه

عصر کنونی، عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات است. گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب توسعه علم و تکنولوژی بوده است. از سوی دیگر با گسترش فناوری اطلاعات، انسان همواره با حجم بالایی از اطلاعات مواجه است، برای آن که بتوان علم و فناوری را در مسیر صحیح به کار گرفت، می بایست آن را مورد نقد و بررسی قرارداد. حجم بالای اطلاعات و

پذیرش آن مستلزم پرورش قوه تمیز و تشخیص و داوری صحیح است که این امر به وسیله تفکر انتقادی محقق خواهد شد (ماهرزاده و همکاران، ۱۳۹۹). تفکر انتقادی یکی از جوانب تفکر است و برای درک دانش در هر زمینه ای لازم است. تفکر انتقادی به عنوان یک فعالیت مثبت، به فرآیندی امروزی برای رشد در جامعه و سازمان به شمار می آید (طاهر، ۱۴۰۰). تفکر انتقادی از جمله فاکتورهای اثرگذار بر قدرت تفکر انسان است. نقش مهمی در بدست آوردن، ارزیابی و استفاده موثر از اطلاعات دارد (آرام، ۱۴۰۰). تفکر انتقادی، به عنوان محافظی در برابر شکست های احتمالی تلقی می شود، با این امید که غلبه بر مشکلات مکرر در آینده آسان تر باشد و سازمان مقاومت خاصی در برابر سختی ها به دست آورد و بتواند از درس های آموخته شده در انطباق با چالش های جدید استفاده کند (تولایی، ۱۴۰۰). تفکر انتقادی یک مهارت اساسی و مورد نیاز برای مشارکت عاقلانه در یک جامعه دموکراتیک و در دنیای مدرن امروز است. این مهارت بیشتر به عنوان توانایی افراد برای به چالش کشیدن تفکراتشان درک می شود و مستلزم آن است که افراد معیارهای خود را برای تجزیه، تحلیل و ارزیابی تفکراتشان گسترش دهند و به صورت عادی از آن معیارها و استانداردها برای گسترش کیفیت تفکراتشان استفاده کنند (احمدیگی و همکاران، ۱۳۹۸). تفکر انتقادی به منزله یک مهارت اساسی برای مشارکت عاقلانه در یک جامعه دموکراتیک شناخته شده و در دنیای جدید تجارت به منزله مهارت ضروری و رمز میان موفقیت و شکست مورد حمایت است (صحرائی پاریزی و برهن، ۱۳۹۹) زیرا تفکر انتقادی با استفاده از تحلیل، ارزشیابی، گزینش و کاربرد بهترین راه حل را در انسان به وجود می آورد همان چیزی که نیاز دنیای امروز است (فارست و همکاران، ۲۰۰۰). تفکر انتقادی باعث می شود که فرد از مدارک و شواهد موجود بالاترین درک را داشته باشد و فرد را قادر می سازد تا نظرات و معانی را که در ورای هر چیز مهم وجود دارد آشکار سازد (جانسون، ۲۰۰۰). تفکر انتقادی از طریق ایجاد روابط معقول میان انسانها و تصمیم گیری بر اساس تحلیل یک موقعیت و همچنین تفکیک عناصر مطلوب از نامطلوب، زندگی توام با آرامش و مهربانی را به ارمغان می آورد با توجه به تحقیقات مختلف، شواهد نشان میدهد که افراد قادرند توانایی های تفکر انتقادی را از طریق هدایت مناسب به دست آورند (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵). موضوع توجه به تفکر انتقادی و تقویت آن در بین کارکنان سازمانهای دولتی

از اهمیت بالایی برخوردار است. تفکر انتقادی و کاربرد آن در سازمانهای دولتی با توجه به حجم بالای اطلاعات و گسترش ارتباطات و شبکه های اجتماعی حالتی ضروری و بحرانی پیدا کرده است. مجهز شدن مدیران و کارکنان به چنین توانایی نیازمند برخورداری از توانایی ارزیابی و کاربرد صحیح اطلاعات در خصوص افراد، جامعه، اقتصاد، فرهنگ و ... می باشد (خواجوند و همکاران، ۱۳۹۹).

یکی از ویژگی های اساسی انسان ها در هر حرفه ای، آگاهی از رفتار خود و برخورداری از نیروی تفکر است. به عبارت دیگر، انسان می تواند از رفتار خود آگاه باشد و در برخورد با مسایل و امور مختلف از نیروی تفکر خود استفاده کند (پورسمیعی، ۱۳۹۸). امروزه شرایط محیطی به حدی پیچیده، پویا و نامطمئن گردیده که سازمانهایی دولتی دیگر نمی توانند با تغییرات سطحی و ظاهری در ساختارها، روش ها، سیستم ها و ... بقاء بلند مدت خود را تضمین کنند. چنین سازمانهایی برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصتهای احتمالی ناچارند ظرفیت ها و توانمندی های درونی خود را بشناسند، نقاط ضعف را ترمیم و نقاط قوت خود را تقویت کنند. مسائل و مشکلات در سازمانها آنچنان پیچیده و درهم تنیده است که تشخیص مشکل به آسانی میسر نیست و ماهیت انسانی سازمانها و پیچیده بودن رفتارهای کارکنان این پیچیدگی را مضاعف نموده است. از طرف دیگر با توسعه فناوری و ماشینی شدن کارها، نوع فعالیتهای انسانی در سازمان تغییر شکل داده و بصورت کار فکری در می آید که این امر نیازمند تفکر انتقادی قوی بوده و ارتقای چنین تفکری در میان افراد سازمانی را بیش از پیش نمایان می سازد (نویل، ۲۰۰۴). از سوی دیگر در تاریخ مطالعات انسان شناسی، تفکر انتقادی یکی از وجوه برجسته تمایز انسان نسبت به سایر مخلوقات دانسته شده و بسیاری از فیلسوفان متقدم توصیف ویژه و اولیه انسان را «موجود متفکر» دانسته اند. پرورش این نوع تفکر را یکی از اهداف غایی سازمان ها دانسته اند (سرگلزایی و خدادادی دیدانی، ۱۴۰۱). تفکر انتقادی به عنوان یک مهارت اساسی در دنیای امروز، به کارکنان کمک می کند تا مسائل را به طور عمیق تری تحلیل کرده و تصمیمات بهتری بگیرند. در سازمان های دولتی، جایی که تصمیم گیری ها می تواند تأثیرات گسترده ای بر جامعه داشته باشد، نیاز به تفکر انتقادی بیش از پیش احساس می شود. تا دهه اخیر یک اتفاق نظر عمومی در زمینه مفهوم و مهارت های تفکر انتقادی وجود نداشت و صاحب نظران بر اساس برداشت شخصی، به تعریف و بررسی تفکر انتقادی می پرداختند. در مهر و موم های ۹۰-۱۹۸۹

فاشیون و فاشیون با همکاری انجمن فلاسفه و چند دانشگاه ایالات متحده آمریکا به یک مفهوم اجتماعی از تفکر انتقادی و مهارت‌های آن دست یافتند براساس این مفهوم تفکر انتقادی به عنوان یک فرایند قضاوت خود تنظیم و هدفدار است که سبب حل مشکلات و تصمیم گیری مناسب در فرد می شود در تفکر انتقادی از راه واریسی منطقی و منظم مسائل، شواهد و راه حل ها به داوری در مورد یک موضوع می پردازیم (ول فولک، ۲۰۰۴) اگرچه صاحب نظران درباره تفکر انتقادی با هم اتفاق نظر ندارند اما به نظر جابینش (۲۰۰۶) برای اینکه بتوانیم به کمک تفکر انتقادی به دنیای بهتری برسیم، ناچاریم در ابتدا تعریف صریحی از آن بیان کنیم و این تعریف را پیشنهاد می کند تفکر انتقادی استفاده از مهارت‌های منطقی جهان بینی و ارزشها برای رسیدن به یک نتیجه درست است» (بخت آزمای و فرهنگی، ۱۳۹۶). با بررسی ادبیات و تحقیق‌های انجام شده مشخص گردید که به موضوع تفکر انتقادی و تقویت آن در بین کارکنان کمتر توجه شده است و بیشتر تحقیق‌های انجام شده بیشتر به بسط این موضوع در حوزه نظام آموزشی پرداخته است این موضوع درحالی است که نادیده گرفته شدن آن در بین کارکنان، ضمن عدم اظهار نظر از سوی کارکنان در مورد مسائل و مشکلات موجود در سطح سازمانهای دولتی موجب بی‌اعتنایی و عدم احساس مسئولیت در بین آنان خواهد شد از طرفی تقویت تفکر انتقادی و رشد نقد سازنده از سوی کارکنان باعث ارائه نظرات جدید و راه حل یابی در جهت حل مشکلات را در پی خواهد داشت لذا با توجه به این موضوع انجام تحقیق حاضر در سطح سازمانهای دولتی از اهمیت بالایی برخوردار است.

مطالعات مختلفی در این زمینه انجام شده که به چند مورد آن اشاره می کنیم:

- اعتماد فروغی و همکاران (۱۴۰۳)، در مقاله ای به شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های تفکر انتقادی حساب‌برسان؛ ارائه یک مدل مفهومی پرداختند. بر اساس نتایج به‌دست آمده، مدل تفکر انتقادی از ۱۴ بعد اصلی به ترتیب اهمیت شامل: گشوده ذهنی، حقیقت‌جویی، اعتمادبه‌نفس، تفسیر، تجزیه و تحلیل، کنجکاوی، قضاوت حرفه‌ای، قاعده‌مندی، تحلیل گری، پختگی شناختی، ارزشیابی، شک و تردید حرفه‌ای، توضیح و خودتنظیمی و ۴۳ مؤلفه فرعی تشکیل می‌شود.

- بخشی (۱۴۰۲)، در مقاله ای به شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های تفکر انتقادی حساب‌برسان؛ ارائه یک مدل مفهومی پرداختند. بر اساس نتایج به‌دست آمده، مدل تفکر انتقادی از ۱۴ بعد اصلی به ترتیب

اهمیت شامل: گشوده ذهنی، حقیقت جویی، اعتماد به نفس، تفسیر، تجزیه و تحلیل، کنجکاوی، قضاوت حرفه‌ای، قاعده‌مندی، تحلیل گری، پختگی شناختی، ارزشیابی، شک و تردید حرفه‌ای، توضیح و خودتنظیمی و ۴۳ مؤلفه فرعی تشکیل می‌شود.

- ناظمی زاده و همکاران (۱۴۰۲)، در مقاله ای به شناسایی و طبقه بندی ابعاد و مولفه های تفکر انتقادی در آموزش حسابداری با بهره گیری از روش تحلیل محتوای کیفی قیاسی ساخت یافته پرداختند. یافته های بدست آمده حاکی از شناسایی ۲ بعد مهارتی و گرایشی، ۱۱ مولفه و همچنین ۱۴۹ زیر مولفه برای تفکر انتقادی می باشد که در نهایت تعداد ۸ مولفه و ۷۷ زیر مولفه از نظر خبرگان با اهمیت تر شناخته شد. مولفه های شناسایی شده در پژوهش حاضر می توانند راه گشای مناسبی برای استفاده از تفکر انتقادی در آموزش حسابداری باشند. تفکر انتقادی به عنوان یک پیامد مطلوب آموزشی می تواند فراگیران حسابداری را به سمت درک بهتر مطالب و حرکت به فراسوی محتوای کتاب های درسی سوق دهد.

- اسکندی و همکاران (۱۴۰۲)، در مقاله ای به ارائه مدل تفکر انتقادی کارکنان بانک ملت مبتنی بر مؤلفه های بازاریابی داخلی پرداختند. یافته های تحقیق نشان می دهد که مهارت های تفکر انتقادی شامل ابعاد (مهارت های شناختی، مهارت های تحلیلی، مهارت های پرسش گری، مهارت های علمی و پژوهشی، مهارت های برنامه ریزی، مهارت های تعامل مداری، مهارت های انعطاف پذیری و نوآوری، مهارت های عاطفی، مهارت های تصمیم گیری، مهارت های قضاوتی) و بازاریابی داخلی شامل ابعاد (مشتري گرايي، توانمندسازی کارکنان، انگیزش و رضایت‌مندی کارکنان، ارتباطات داخلی، آموزش و توسعه، تبیین چشم‌انداز روشن، پاداش و تشویق، امنیت شغلی، تسهیم اطلاعات، کاهش فاصله طبقاتی در میان کارکنان) می باشد. نتایج نشان می دهد که مدل ارائه شده مورد تأیید جامعه آماری می باشد.

- جینگ و بین (۲۰۲۳)، در مقاله ای به نقش های تعامل فرآیند خلاق و تبادل رهبر عضو در تفکر انتقادی و خلاقیت کارکنان پرداختند. نتایج نشان داد که بین تفکر انتقادی و خلاقیت کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد و تعامل فرآیند خلاق به طور کامل این رابطه را واسطه می کند. علاوه بر این، مبادله رهبر-عضو رابطه بین تفکر انتقادی و تعامل فرآیند خلاق را تضعیف می کند.

- ایندرا ساینه و همکاران (۲۰۲۱)، در مقاله ای به پیوند تفکر انتقادی و مدیریت دانش: یک

تحلیل مفهومی پرداختند. نتایج نشان داد که بین مفاهیم مدیریت دانش در سه بعد روابط، فرآیند و اهداف و تفکر انتقادی ارتباط وجود دارد.

- جیانگ و همکاران (۲۰۱۸)، در مقاله ای به توانایی‌های تفکر انتقادی و انگیزه الهام بخش مدیران و آوای سازمانی پرداختند. نشان داد که هم تفکر انتقادی کارکنان و هم انگیزه الهام‌بخش رهبران تأثیر مثبتی بر صدای کارکنان دراد همچنین نتایج نشان داد کارآمدی صدا نقش واسطه‌ای در این رابطه ایفا می‌کند. روابط بین تفکر انتقادی کارکنان، انگیزه الهام بخش رهبران و صدای کارکنان. مورد تایید قرار گرفت.

۲-سوالات پژوهش:

- سوال کلی پژوهش:
- الگوی تقویت تفکر انتقادی در بین کارکنان سازمانهای دولتی شمال غرب کشور به چه صورت است؟
- سوالات فرعی پژوهش:
- شرایط علی تقویت تفکر انتقادی در بین کارکنان سازمان های دولتی شمال غرب کشور کدامند؟
- شرایط زمینه ای تقویت تفکر انتقادی در بین کارکنان سازمان های دولتی شمال غرب کشور کدامند؟

- شرایط مقوله محوری تقویت تفکر انتقادی در بین کارکنان سازمان های دولتی شمال غرب کشور کدامند؟

- شرایط مداخله گر تقویت تفکر انتقادی کارکنان در بین کارکنان سازمان های دولتی شمال غرب کشور کدامند؟

- راهبردهای تقویت تفکر انتقادی کارکنان در بین کارکنان سازمان های دولتی شمال غرب کشور کدامند؟

- پیامدهای تقویت تفکر انتقادی کارکنان در بین کارکنان سازمان های دولتی شمال غرب کشور کدامند؟

۳- روش شناسی تحقیق

این پژوهش، پژوهشی بنیادی از نوع مقطعی است و از نظر هدف کاربردی و از نظر روش آمیخته (کیفی - کمی) می باشد که در بخش کیفی از روش نظریه داده بنیاد رهیافت نظام مند اشتراوس و کوربین استفاده شده است. در بخش کیفی با توجه به اینکه به دنبال تدوین مدل نظری می باشد، بنابراین بایستی از افرادی استفاده گردد که آشنایی کاملی با تفکر انتقادی داشته باشند. بر همین اساس در بخش پژوهش کیفی، جامعه آماری این پژوهش شامل؛ مدیران و خبرگان دانشگاهی، مدیران ارشد و میانی سازمان های دولتی، دارای سابقه کار بالای ده سال است. پژوهشگران کیفی به طور نظری (گلوله برفی) به نمونه گیری می پردازند. این امر بدان معنی است که در این پژوهش، در مرحله اول که مصاحبه با مدیران و خبرگان دانشگاهی، مدیران ارشد و میانی سازمان های دولتی این حوزه می باشد، نمونه گیری به صورت هدفمند انجام می گیرد (نه تصادفی) و تمرکز بر تدوین نظریه است؛ بدین معنی که افرادی انتخاب شده اند که با بحث تفکر انتقادی آشنایی داشته و در سازمان با آن درگیر بوده اند. در پژوهش حاضر مهمترین روش گردآوری داده ها استفاده از مصاحبه (نیمه ساختارمند) بوده است. از آنجا که مهمترین روش گردآوری داده ها، مصاحبه بوده است به کارگیری روش مصاحبه در تحقیقات نیازمند رعایت مراحل خاصی است.

در تحقیق حاضر، پس از تعیین موضوع و انتخاب روش مصاحبه، برنامه ریزی کلی انجام مصاحبه ها طراحی شد. در ابتدای این مرحله، تمرکز تحقیق به طور تفصیلی مشخص شده و

واژگان، عبارتها، مفاهیم، سؤالات و موضوعاتی که با تحقیق مرتبط اند تعیین شده اند. همچنین اطلاعات دریافتی از مصاحبه شوندگان، در جلسه مصاحبه توسط مصاحبه گر ضبط و در عین حال یادداشت برداری نیز شده است. در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از مصاحبه ها، از روش کدگذاری در نظریه پردازی داده بنیاد استفاده شده است.

در این پژوهش، بنا به معیارهای ارائه شده توسط «کرسول و میلر» به منظور حصول اطمینان از روایی پژوهش یا به عبارتی دقیق بودن یافته ها از منظر پژوهشگر، مشارکت کنندگان یا خوانندگان گزارش پژوهش اقدامات زیر انجام شد:

- تطبیق توسط اعضا: مشارکت کنندگان گزارش نهایی پژوهش، فرایند تحلیل و مقوله های به دست آمده را بازبینی و نظر خود را در ارتباط با آنها ابراز کردند.
- بررسی همکار: چند نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه رشته مدیریت و مدیران ارشد سازمانهای دولتی به بررسی یافته ها و اظهارنظر درباره آنها ابراز کردند.
- مشارکتی بودن پژوهش: به طور همزمان از مشارکت کنندگان در تحلیل و تفسیر داده ها کمک شد.
- بازخور مشارکت کننده: تفسیرها و نتایج به مشارکت کنندگان ارائه و موارد درک شده تعیین و اصلاح شدند.
- دریافت نظرات همکاران: تبیین ها و نتایج توسط اساتید راهنما و مشاور مورد بازبینی قرار گرفت و نظرات اصلاحی آنها اعمال گردید.

استراتژی های بهبود پایایی برای بررسی بخش کیفی این پژوهش به صورت زیر بوده است:

- هدایت دقیق جریان مصاحبه برای گردآوری داده ها: در پژوهش حاضر مطابق با استانداردهای پژوهش های کیفی، راهنمای مصاحبه طراحی و مصاحبه ها با رعایت اصول علمی و اخلاقی برگزار گردیدند. به منظور اطمینان از پایایی نتایج مصاحبه ها، پس از کدگذاری اولیه، در فاصله زمانی کوتاهی کدگذاری ها بازبینی شد و نظرات تکمیلی آنان دریافت شد.
- ایجاد فرایندهای ساختمند برای اجرا و تفسیر مصاحبه ها: در فرایند مصاحبه ها، هر مصاحبه به طور جداگانه ثبت و سپس، پیاده سازی شد تا اطمینان حاصل شود که

چیزی نادیده گرفته نمی شود. مصاحبه ها در محیطهای آرام برگزار و پس از جمع آوری، داده ها با استفاده از روشهای کدگذاری با رویکرد نظریه داده بنیاد تحلیل و تفسیر شدند.

➤ استفاده از کمیته تخصصی: کلیه فرایندهای این پژوهش با نظارت اساتید راهنما و مشاور انجام گردید.

در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از مصاحبه ها، از فرایند سه مرحله ای کدگذاری باز، محوری و انتخابی مطابق با فرایند نظریه پردازی داده بنیاد به وسیله نرم افزار MAXQDA استفاده شده است.

۴- نتایج و تجزیه و تحلیل یافته ها

- کدگذاری باز و محوری

در کدگذاری باز، نخست بر روی واحدهای معنادار داده با استفاده از یک نام مفهومی برجسته زده می شود و سپس با استفاده از نامهایی انتزاعی تر، مفاهیم به دست آمده دسته بندی می شوند که نام این دسته ها را مقوله می گویند. در مرحله بعد، با واکاوی داده ها ویژگی ها و ابعاد مقوله های به دست آمده پرورش داده می شود. البته این مراحل به صورت خطی نبوده و معمولاً همزمان و با تداخل زیاد صورت می گیرد. در این مرحله، محقق با مرور مجموعه داده های گردآوری شده، تلاش می کند که مفاهیم مستتر در مصاحبه ها را باز شناسد. این مرحله از کدگذاری، کدگذاری باز نامیده می شود، چرا که محقق با ذهنی باز به نام گذاری مفاهیم پرداخته و محدودیتی برای تعیین کدها قائل نیست. هدف از کدگذاری باز، تجزیه مجموعه داده های کیفی گردآوری شده به کوچک ترین اجزای مفهومی ممکن است. در جداول بعدی، به شرح و بررسی کدگذاری های باز پرداخته شده است. در کدگذاری باز، کوچکترین واحدهای مفهومی در داده های کیفی گردآوری شده از طریق مصاحبه، بر اساس سطوح عوامل علی، زمینه ای، مداخله گر، استراتژی ها و پیامدها در استراتژی گراندد تئوری، با رویکرد اکتشافی استخراج می شوند. در کدگذاری محوری، مقوله های جدا از هم در چهارچوبی معنادار در کنار یکدیگر قرار می گیرند و روابط میان آنها، به ویژه رابطه مقوله محوری با سایر مقوله ها، مشخص می شود. در این تحقیق برای کدگذاری محوری از پارادایم استرواس و کوربین استفاده

شد. این پارادایم چهارچوبی منسجم است که به کمک آن می‌توان روابط احتمالی میان مقوله‌ها را مورد سنجش قرار داد و از طرفی دیگر امکان فهم نسبتاً جامع پدیده مورد نظر را فراهم می‌کند؛ زیرا در آن عوامل علی و زمینه‌ای که موجب روی آوردن کنشگر، به فعالیتی خاص، که همان مقوله محوری است می‌شود، استراتژی‌هایی که برای مدیریت وضعیت پیش‌آمده و تحقق بخشیدن به مقوله محوری اتخاذ می‌شود، عوامل مداخله‌گری که تسهیل گر یا مانع تأثیرگذاری عوامل علی و زمینه‌ای بر مقوله محوری می‌شود، و پیامدهایی ناشی از استراتژی‌های اتخاذی نشان داده می‌شود. هدف از این مرحله از کدگذاری، برقراری رابطه بین طبقه‌های تولید شده در مرحله کدگذاری باز است، این عمل بر اساس مدل پارادایم انجام می‌شود و به نظریه پرداز کمک می‌کند که فرآیند ایجاد نظریه را به آسانی انجام دهد. کدگذاری محوری، منجر به ایجاد گروه‌ها و مقوله‌ها می‌شود. تمامی کدهای مشابه در گروه خاص خود قرار می‌گیرند. در این راستا، تمامی کدهای ایجاد شده دوباره بازبینی شده و با متون مقایسه می‌شود تا مطلبی از قلم نیفتد.

جدول (۱)- کدهای باز و مقوله‌های مربوط به شرایط علی

	مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم	
شرایط علی	اجتماعی سازی-ساز	شبکه سازی	۸P-۶P	برقراری ارتباط با ذینفعان، گفت‌وگو، ساز، افکارسنجی، کیفیت گزارشات، شبکه های ذینفعان، مکانیزم های ارتباطی، اجتماعات سازمانی، شبکه های اجتماعی، کنش ارتباطی
			۵P	استقرار سیستم های یکپارچه، سیستم های اطلاعات مدیریت، سامانه های ارتباطی
			۱P	رفع تعارضات، گزارش دهی، شفاف سازی، مشتری مداری، مردمی سازی، نفوذ ذینفعان
	رهبری	نفوذ	۱P	نفوذ بر افکار، مدیریت باورها، ارزش

		مداری، ایدئولوژی، خودآگاهی، رفتارشناسی	
	تیم سازی	مدیریت اعضای تیم، تیم مالی، تیم مدیریتی، ارتباطات تیمی، اهداف مشترک تیمی، هم راستایی اعضای تیم در مسیر اهداف	۶P
	سازماندهی	برنامه ریزی، کنترل منابع مالی، کنترل استراتژیک، اندازه گیری، شناسایی بازخوردهای مالی	۱۲P - ۳P
	بازتاب اطلاعات	ثبت اطلاعات، انتقال اطلاعات، اشتراک داده ها، گزارشات مدیریتی	۳P - ۳P - ۱۲P
تفکر سیستمی	رویکرد سیستماتیک	تئوری سیستم ها، تفکر نظام مند، نظام سازی، حکمرانی مالی، دستورالعمل های مدیریتی، نقشه راه، استراتژی ها، مضامین راهبردی مدیران	۱P - ۱P - ۷P - ۷P
	استفاده از رویکرد توانمندسازی پایین به بالا	کاهش استرس در محیط کار و سلامت روان کارکنان- تقویت مهارت های اجتماعی- فرصت سازی هدایت ذهنیت و فعالیت های کارکنان	۱۳P
شایستگی کارکنان	انتخاب و استخدام بر مبنای لیاقت	چند مهارته بودن پرسنل - جذب نیروی کار مجرب و متخصص-برگزاری دوره های آموزشی مرتبط	۹P
	داشتن روحیه انتقادپذیری	سازگاری با شرایط در حال تغییر- رویارویی با ابهام و تردید- تبادل شفاف و مؤثر اطلاعات- وجود بحث های آزاد	۹P

	در سازمان			
۷P - ۲P ۱۳P - ۸P ۱۳P	درک فرایند ذهنی خود- کمک به خود شکوفایی- عدم هیجان عاطفی	خودآگاهی		
۱۳P	توانایی خودارزیابی- پرورش تفکر مستقل- توانایی خود هدایت گری- تحمل تضاد و ابهام	خودتنظیمی		
۱۲P - ۱۰P	قویت یادگیری مستمر- رشد توانایی حرف های- منطقی بودن در انتخابها	مهارت و تخصص حرفه ای		

منبع: نتایج تحقیق

جدول (۲)- کدهای باز و مقوله های مربوط به مقوله محوری

مقوله محوری	مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم
تقویت تفکر انتقادی	مشخصه های سازمانی	ثبات رویه	۳P-۳P تصمیم گیری، نگاه راهبردی، ثبات در تصمیمات، اراده در تصمیمات، استقلال در تصمیم، پابندی به تصمیمات
		بهنگام بودن	۱P گزارش بهنگام، ارسال به موقع گزارشات، اعتبار گزارشات، تاریخ گزارشات
		شفافیت	۷P-۶P-۶P شفاف سازی اطلاعات، دسترسی یکسان به اطلاعات، کاهش شکاف آگاهی در بین ذینفعان، شفافیت توأم با آگاه سازی
		موثق بودن اطلاعات	۱۲P قابل انکا بودن، مستند بودن اطلاعات، اسناد پشتیبان اطلاعات، مقایسه اطلاعات
		در دسترس بودن اطلاعات	۱۰P-۶P-۱۳P دسترسی مدیران به اطلاعات، متناسب سازی اطلاعات، گزارشات مدیریتی

۵P	نفوذ بر افکار، مدیریت باورها، ارزشمندی، ایدئولوژی، خودآگاهی، رفتارشناسی	نفوذ	رهبری	
۱P-۱P	مدیریت اعضای تیم، تیم مالی، تیم مدیریتی، ارتباطات تیمی، اهداف مشترک تیمی، همراهی اعضای تیم در مسراهداف	تیم سازی		
۱۰P	برنامه ریزی، کنترل منابع مالی، کنترل استراتژیک، اندازه گیری، شناسایی بازخوردهای مالی	سازماندهی		
۳P	ثبت اطلاعات، انتقال اطلاعات، اشتراک داده ها، گزارشات مدیریتی	بازتاب اطلاعات		
۱۰P-۱۰P ۱۳P-۱۰P ۱۳P	تئوری سیستم ها، تفکر نظاممند، نظام سازی، حکمرانی مالی، دستورالعمل های مدیریتی، نقشه راه، استراتژی ها، مضامین راهبردی مدیران	رویکرد سیستماتیک		

منبع: نتایج تحقیق

جدول (۳)- کدهای باز و مقوله های مربوط به شرایط زمینه ای

	مفاهیم	مقوله فرعی	مقوله اصلی	
۹P-۹P-۷P-۴P ۹P-۹P-۹P-۹P	تبیین تئوری تفکر انتقادی، تبیین نظریات اجتماعی، مسئولیت های اجتماعی، ایجاد فهم و ادراک	گفتمان سازی	جو سازمانی	شرایط زمینه ای
۲P	ارایه مفاهیم مدیریتی، ساخت مفاهیم، توجه به تاریخ اجتماعی، توجه به تضادها و تفاوت ها، در نظر گرفتن مفاهیم اقتضائی	مفهوم سازی		
۱۰P	نظریه سازی، ارتباط بین نظریه ها، بسط نظریات تفکر انتقادی، جلوگیری از	تئوریزه کردن		

فرهنگ سازمانی	تحریف		
	فرهنگ مباحثه و گفتگو	ترویج جلسات بازخورد را در سازمان- رعایت حرمت های اخلاقی - حذف زود هنگام بنبست های فکری	۴P
	فرهنگ حامی انتقاد	داشتن نگرشی باز و نه دفاعی - آمادگی برای گوش دادن به دیگران - جسارت و شهامت پرسشگری - دوری از موعظه مداوم در سازمان	۱۱P
	همراستایی ارزش های فردی و سازمانی	پردازش شناختی مناسب - درک تجربه هیجانی - درگیری و تشریک مساعی در اهداف سازمان	۲P
	فرهنگ پاسخگویی	فرهنگ روحیه پاسخگویی و مسئولیت پذیری، تعهد اجتماعی و پاسخگویی نسبت به ذی نفعان و جامعه، پاسخگویی در برابر حوزه تخصصی	۱۱P-۱۱P

منبع: نتایج تحقیق

جدول (۴): کدهای باز و مقوله های مربوط به شرایط مداخله گر

شرایط مداخله گر	مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم	
شرایط مداخله گر	شرایط محیطی	قوانین	قدرت دولت، نفوذ ارکان حاکمیتی در شرکت های دانش بنیان، وضعیت شرکت ها، محدودیت ها، ضعف قوانین، عدم یکپارچگی قوانین	۱۱P

۸P	عدم ثبات اقتصادی، انعطاف پذیری در بازار سرمایه، انعطاف پذیری در سازمان ها، سوداگری	ساختار اقتصادی	نگرش	
۹P-۳P	تکنولوژی، مصرفگرایی، رشد دانش، تأثیر تغییرات محیطی، علمی سازی، عقلانی سازی، سرعت پیشران های محیطی	تغییرات محیطی		
۱۲P-۶P-۴P	اعتماد به نفس، انعطاف پذیری، پشتکار در رویارویی با مشکلات پیش رو، حقیقت جویی، خوب گوش کردن، خود مختاری، دارای حسن ظن، شجاعت، صبر، صداقت خردمندانه، کنجکاوی اندیشمندانه، مسئولیت پذیری، منطقی بودن، منظم بودن، هنر اندیشیدن درباره تفکر خود.	صفات شخصی		
۱۲P	اجتناب از استدلال عاطفی، ارائه یک نقطه نظر با روشی ساختاریافته، واضح و مستدل که دیگران را قانع کند، از یاد نبردن مسئله اصلی و مورد توجه، استفاده از منابع معتبر، استفاده از واژگان انتقادی، اشتیاق به چالش کشاندن، الگودهی، آمادگی برای استدلال، آموزش تفکر، باورهای خود کارآمدی، باورهای معرفت شناختی، بلوغ شناختی، بلوغ و دور اندیشی در قضاوت، بیان شفاهی	آمادگی ها		

جدول (۵): کدهای باز و مقوله های مربوط به راهبردها

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم	
تدوین الزامات	تدوین سند راهبردی	شرح الزامات، نقشه راه مالی، تعیین مسئولیت ها، تعیین محدودیت ها، مدیریت منابع، تعیین اهداف کمی، محدودسازی	۳P
	سیاست ها	تدوین برنامه های کلان، ابلاغ سیاست ها، خط مشی گذاری، لزوم توجه به ابلاغیات، همسوسازی، جهت دهی، همراستایی الزامات	۱۲P-۳P
حفظ و نگهداشت منابع انسانی	تعهد	دوری از یکنواختی و روزمرگی در سازمان- مدیریت زمان- قدرت ذهنی کارکنان- توسعه حرف های کارکنان	۳P
	وفاداری	همدلی و مشارکت فعالانه در کل سازمان- تدوین استراتژی به صورت مشارکتی- مقاومت در مسیر اهداف	۲P
	رضایت شغلی	ایجاد کانال ارتباطی مؤثر- احترام به کارکنان- تعیین معیارهای والا برای کارکنان	۱۳P
	کیفیت زندگی کاری	رشد خودباوری و اعتماد به نفس- غنی سازی شغلی- تأمین فرصت رشد و امنیت- تشریک مساعی در اثربخشی	۱۲P

راهبردها

منبع: نتایج تحقیق

جدول (۶): کدهای باز و مقوله های مربوط به پیامدها

	مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم
پیامدها	بهره وری و تعالی سازمانی	بهبود (توسعه) سازمانی	اخلاق مداری در انتخاب منابع انسانی - انجام گردش شغلی - امنیت شغلی - ایجاد رفاه برای کارکنان
		کارایی و اثربخشی	ارائه برنامه جامع ارتقا بهره وری کارکنان - حذف فعالیت های فاقد ارزش افزوده - پویایی سازمان و ایجاد هنجارهای مثبت متقابل
	خلاقیت و نوآوری	ایجاد حس هم فکری	شناسایی ایده های مشترک - کاهش انزوای حرفه ای - اشاعه و تقویت تیم محوری - ایجاد نگرش مثبت نسبت به تغییر و نوآوری
		بلوغ شناختی و فکری	فضاوت بدون پیشداوری و سوگیری - تحمل و سعه صدر - پروراندن افکار جدید
		ابتکار	ارائه دیدگاه ها و ایده های جدید - مرتب کردن و طبقه بندی افکار - آمادگی برای ارائه ی توضیحی جایگزین
	آینده نگری	پاسخگویی	پاسخگو بودن به جامعه و ذینفعان - تمایل به پیش بینی پیامدها - تأثیر گذاری بر محیط - هماهنگی اجتماعی کارکنان
		توانایی مواجهه با بحران	تبدیل تهدید به فرصت در سازمان - تحلیل اتفاقات مهم و پدیده ها با استفاده از منابع ثانوی - انتخاب راه حل های جایگزین - توجه به نیازهای اجتماعی و شرایط متحول بیرونی
		تیم سازی در سازمان	قویت روحیه مسئولیت پذیری - تلاش برای رسیدن به اجماع در حل مشکلات - همکاری درونی

منبع: نتایج تحقیق

نتایج حاصل از کدگذاری محوری در جدول بالا نشان داده شده است. مشاهده می گردد ۱۶۴ کد اولیه در قالب ۲۰ مقوله دسته بندی شده اند.

- پایایی کدگذاری

به منظور سنجش پایایی مدل طراحی شده از شاخص کاپا استفاده شده است. بدین طریق که، شخص دیگری (از نخبگان این رشته) بدون اطلاع از نحوه ادغام کدها و مفاهیم ایجاد شده توسط محقق، اقدام به دسته بندی کدها در مفاهیم کرده است. سپس مفاهیم ارائه شده توسط محقق با مفاهیم ارائه شده توسط این فرد مقایسه شده است. در نهایت با توجه به تعداد مفاهیم ایجاد شده مشابه و مفاهیم ایجاد شده متفاوت، شاخص کاپا محاسبه شده است.

جدول (۷): ضریب کاپا

Sig	T ^b	خطای استاندارد	ارزش		
۰۰۰.۰	۶/۴۰۵	۰/۱۱۶	۰/۷۴۳	کاپا	معیار توافق
			۲۰	تعداد کد	

منبع: نتایج تحقیق

جدول (۸): وضعیت شاخص کاپا

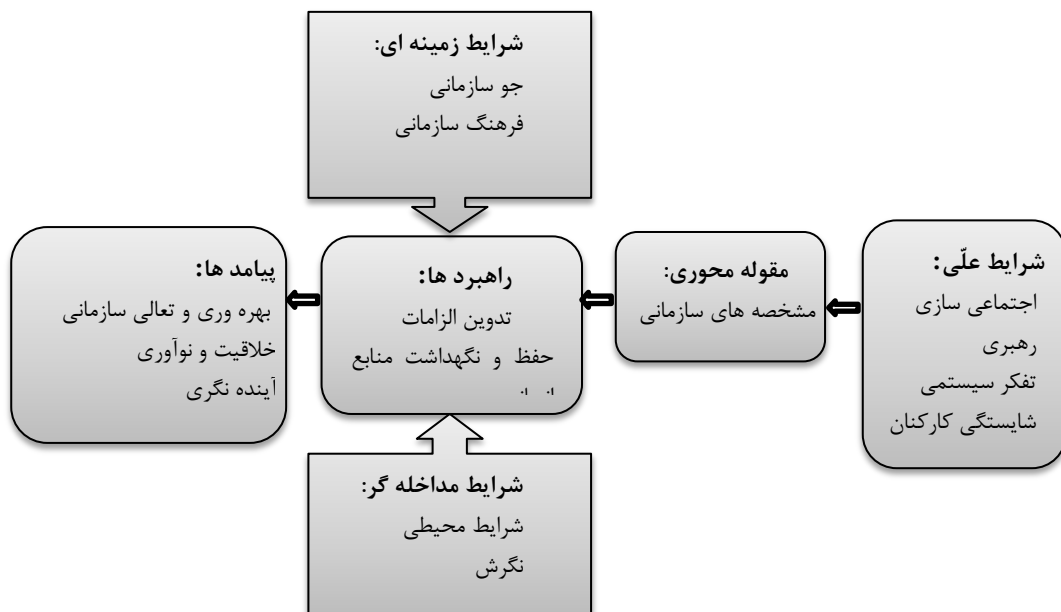
مقدار عددی شاخص کاپا	وضعیت توافق
کمتر از صفر	ضعیف
بین ۰ تا ۰.۲	بی اهمیت
بین ۰.۲۱ تا ۰.۴	متوسط
بین ۰.۴۱ تا ۰.۶	مناسب
بین ۰.۶۱ تا ۰.۸	معتبر
بین ۰.۸۱ تا ۱	عالی

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که دیده می شود مقدار شاخص کاپا برابر با ۰/۷۴۳ محاسبه شد که با توجه به جدول (۷) در سطح توافق مناسب قرار گرفته است.

- کد گذاری گزینشی (انتخابی)

کد گذاری انتخابی، فرایند یکپارچه سازی و تصفیه ی نظریه است. در انتها در مرحله ی کد گذاری انتخابی با توجه به نتایج گامهای قبلی کد گذاری، مقوله ی اصلی انتخاب شده و به شکلی نظام مند به سایر مقوله ها مرتبط شد، ارتباطات اعتبار بخشیده شده و مقوله هایی که نیاز به تصفیه و توسعه ی بیشتر داشتند، بهبود یافتند. لازم به ذکر است که گامهای فوق در فرایندی رفت و برگشتی انجام شده اند. بنابراین گامهای کد گذاری انتخابی به شکل واضحی از یکدیگر مجزا نیستند و از طریق یک فرایند تعاملی، همراه با کد گذاری باز و محوری انجام میشود. در این مرحله یک بار دیگر از تعدادی از خبرگان مشارکت کننده در این پژوهش خواسته شد که در مورد فرایند تدوین مدل و مدل نهایی نظرات خود را ارائه دهند که بیشتر آن ها مدل به دست آمده را تأیید کردند و بعضی از آن ها نظرات اصلاحی نیز داشتند که در فرایندی رفت و برگشتی اصلاحات اعمال شد و نظر نهایی خبرگان بر تأیید مدل نیز گرفته شد. برای یکپارچه سازی و ارائه مدل نهایی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی پس از شناسایی مقوله محوری و ربط دادن سایر مقوله ها در قالب پارادایم نظام مند نظریه سازی داده بنیاد، به پالایش الگوی طراحی شده و پروراندن عوامل اصلی اقدام و مدل نهایی پژوهش به شکل ذیل به دست آمد.



شکل (۱): مدل پارادایمی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان‌های دولتی

۵- جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی و ارائه الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان‌های دولتی پرداخته است و نتایج آن نشان‌دهنده اهمیت و ضرورت این مهارت در بهبود عملکرد سازمانی و تصمیم‌گیری‌های مؤثر است. تفکر انتقادی به عنوان یک ابزار کلیدی، می‌تواند به کارکنان کمک کند تا با تحلیل دقیق‌تر اطلاعات، ارزیابی گزینه‌ها و شناسایی راه‌حل‌های مناسب، به بهبود کیفیت خدمات و افزایش کارایی در سازمان‌های دولتی دست یابند.

هدف غایی این تحقیق تدوین و آزمون نظریه داده‌بنیاد در رابطه با تدوین الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان‌های دولتی بوده است. جهت دستیابی به این هدف در مرحله اول با رویکرد کیفی و استراتژی نظریه داده‌بنیاد نسبت به طراحی و تدوین الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان‌های دولتی اقدام گردید.

در بخش کیفی پژوهش بر اساس ابزار مصاحبه و نمونه ۱۳ نفری از خبرگان و بر اساس گام‌های

روش نظریه داده بنیاد، الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی تدوین و طراحی شد. بدیهی است که چون هدف تحقیق الگوی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی بوده است، در تجزیه و تحلیل داده های کیفی از رویکرد سه مرحله ای کدگذاری در روش نظریه داده بنیاد بهره گرفته شد. نتایج بخش کیفی پژوهش حاکی از آن است که الگوی ارائه شده در شش بعد اصلی تبیین شده است.

* شرایط علی تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی دارای چهار مقوله فرعی: ۱- اجتماعی سازی، ۲- رهبری، ۳- تفکر سیستمی و ۴- شایستگی کارکنان بوده است. بر مبنای یافته های این بخش قضیه اول پژوهش به این صورت تدوین گردید که اجتماعی سازی شامل شبکه سازی، کانال های ارتباطی و مدیریت ذینفعان؛ رهبری شامل نفوذ، تیم سازی، و سازماندهی؛ تفکر سیستمی شامل بازتاب اطلاعات، رویکرد سیستماتیک؛ و شایستگی کارکنان شامل استفاده از رویکرد توانمندسازی پایین به بالا، انتخاب و استخدام بر مبنای لیاقت، داشتن روحیه انتقادپذیری، خودآگاهی، خودتنظیمی، و مهارت و تخصص حرفه ای شرایط علی شکل گیری تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی محسوب می گردند.

* بستر و زمینه استقرار تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی شامل دو مقوله فرعی: ۱- جو سازمانی، و ۲- فرهنگ سازمانی بوده است. بر مبنای یافته های این بخش قضیه دوم پژوهش به این صورت تدوین گردید که جو سازمانی شامل گفتمان سازی، مفهوم سازی، و تئوریزه کردن، و فرهنگ سازمانی شامل فرهنگ مباحثه و گفتگو، فرهنگ حامی انتقاد، همراهی ارزش های فردی و سازمانی، و فرهنگ پاسخگویی به عنوان بستر و زمینه تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی محسوب می گردد.

* شرایط مداخله گر تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی شامل دو مقوله فرعی ۱- شرایط محیطی و ۲- نگرش بوده است. بر مبنای یافته های این بخش قضیه سوم پژوهش به این صورت تدوین گردید که شرایط محیطی شامل قوانین، ساختار اقتصادی، و تغییرات محیطی؛ نگرش شامل صفات شخصی، و آمادگی ها به عنوان شرایط مداخله گر تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی محسوب می گردد.

* راهبرد های تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی شامل دو مقوله فرعی: ۱- تدوین الزامات و ۲- حفظ و نگهداشت منابع انسانی بوده است. بر مبنای یافته های این بخش

قضیه چهارم پژوهش به این صورت تدوین گردید که تدوین الزامات شامل تدوین سند راهبردی، و سیاست‌ها؛ حفظ و نگهداشت منابع انسانی شامل تعهد، وفاداری، رضایت شغلی، و کیفیت زندگی کاری به عنوان راهبرد های تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی محسوب می شوند.

* پیامدهای تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی شامل سه مقوله فرعی: ۱- بهره وری و تعالی سازمانی، ۲- خلاقیت و نوآوری و ۳- آینده نگری بوده است. بر مبنای یافته های این بخش قضیه چهارم پژوهش به این صورت تدوین گردید که بهره وری و تعالی سازمانی شامل بهبود (توسعه) سازمانی، و کارایی و اثربخشی؛ خلاقیت و نوآوری شامل ایجاد حس هم فکری، بلوغ شناختی و فکری، و ابتکار؛ آینده نگری شامل پاسخگویی، توانایی مواجهه با بحران، و تیم سازی در سازمان به عنوان پیامدهای تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی محسوب می شوند.

* در نهایت پدیده و مقوله محوری تحت عنوان تقویت تفکر انتقادی نام گذاری گردید و دو مفهوم: ۱- مشخصه های سازمانی، و ۲- رهبری را در بر گرفته است. بر مبنای یافته های این بخش قضیه چهارم پژوهش به این صورت تدوین گردید که مشخصه های سازمانی شامل ثبات رویه، به نگام بودن، شفافیت، موثق بودن اطلاعات، و در دسترس بودن اطلاعات؛ و رهبری شامل نفوذ، تیم سازی، بازتاب اطلاعات، و رویکرد سیستماتیک به عنوان پیامدهای تقویت تفکر انتقادی در کارکنان سازمان های دولتی محسوب می شوند.

در نهایت، این مطالعه بر اهمیت سرمایه گذاری در آموزش و توسعه مهارت های تفکر انتقادی تأکید می کند و پیشنهاد می کند که سازمان های دولتی با پیاده سازی این الگو، به بهبود کیفیت خدمات و افزایش کارایی خود بپردازند. این پژوهش می تواند به عنوان مبنایی برای تحقیقات آینده در زمینه تقویت تفکر انتقادی و بهبود رفتارهای سازمانی در سایر بخش ها و سازمان ها مورد استفاده قرار گیرد.

-پیشنهادهای کاربردی

بر اساس یافته های تحقیق در بخش کیفی و کمی به منظور بسترسازی، ایجاد اثرات مثبت در

مداخله گر ها و افزایش اثربخشی راهبردهای تقویت تفکر انتقادی، پیشنهادات زیر ارائه می گردد.

➤ در راستای شرایط علی مناسب تقویت تفکر انتقادی، به مدیران سازمانهای دولتی پیشنهاد می گردد؛ تا برقراری ارتباط با ذینفعان، گفتمان سازی، افکارسنجی، مکانیزم های ارتباطی، اجتماعات سازمانی، استقرار سیستم های یکپارچه، سیستم های اطلاعات مدیریت، سامانه های ارتباطی و رفع تعارضات، گزارش دهی، شفاف سازی، مشتری مداری، مردمی سازی، و خودآگاهی، مدیریت اعضای هم راستایی اعضای تیم در مسیر اهداف و برنامه ریزی، کنترل منابع مالی، و کاهش استرس در محیط کار و سلامت روان کارکنان، تقویت مهارت های اجتماعی، فرصت سازی هدایت ذهنیت و فعالیت های کارکنان و چند مهارته بودن پرسنل، برگزاری دوره های آموزشی مرتبط و سازگاری با شرایط در حال تغییر، وجود بحث های آزاد در سازمان و درک فرایند ذهنی خود، برای هماهنگی فعالیت های تفکر انتقادی در نظر داشته باشند.

➤ در راستای مقوله محوری مناسب تقویت تفکر انتقادی، به مدیران سازمانهای دولتی پیشنهاد می گردد؛ تا با تصمیم گیری مناسب، ثبات در تصمیمات، استقلال در تصمیم، پابندی به تصمیمات و گزارش بهنگام، ارسال به موقع گزارشات، و شفاف سازی اطلاعات، دسترسی یکسان به اطلاعات، کاهش شکاف آگاهی در بین ذینفعان، شفافیت توأم با آگاه سازی و قابل انکا بودن، مستند بودن اطلاعات، دسترسی مدیران به اطلاعات، متناسب سازی اطلاعات، و مدیریت اعضای تیم، ارتباطات تیمی، همراهی اعضای تیم در مسیر اهداف و برنامه ریزی، کنترل منابع مالی، اشتراک داده ها، گزارشات مدیریتی، مشارکت و تعهد کارکنان به سازمان را افزایش دهند.

➤ در راستای شرایط زمینه ای مناسب تقویت تفکر انتقادی، به مدیران سازمانهای دولتی پیشنهاد می گردد؛ تا تبیین تئوری تفکر انتقادی، تبیین نظریات اجتماعی، مسئولیت های اجتماعی، و توجه به تضادها و تفاوت ها، در نظر گرفتن مفاهیم اقتضائی، و بسط

نظریات تفکر انتقادی، و ترویج جلسات بازخورد را در سازمان و آمادگی برای گوش دادن به دیگران - جسارت و شهامت پرسشگری، بین کارکنان تقویت شود.

➤ در راستای شرایط مداخله گر مناسب تقویت تفکر انتقادی، به مدیران سازمانهای دولتی پیشنهاد می گردد، تا انعطاف پذیری در سازمان ها، و رشد دانش، و اعتماد به نفس، پشتکار در رویارویی با مشکلات پیش رو، حقیقت جویی، خوب گوش کردن، خود مختاری، دارای حسن ظن، شجاعت، صبر، صداقت خردمندانه، کنجکاوی اندیشمندانه، مسئولیت پذیری، منطقی بودن، منظم بودن، هنر اندیشیدن درباره تفکر خود، در سازمان بین کارکنان تقویت شود.

➤ در راستای راهبردهای مناسب تقویت تفکر انتقادی، به مدیران سازمانهای دولتی پیشنهاد می گردد، تا شرح الزامات، تعیین مسئولیت ها، تعیین محدودیت ها، تعیین اهداف کمی، و تدوین برنامه های کلان، ابلاغ سیاست ها، خط مشی گذاری، لزوم توجه به ابلاغیات، و دوری از یکنواختی و روزمرگی در سازمان، و همدلی و مشارکت فعالانه در کل سازمان - تدوین استراتژی به صورت مشارکتی، و رشد خودباوری و اعتماد به نفس - غنی سازی شغلی - تأمین فرصت رشد و امنیت - تشریک مساعی در اثربخشی، بین کارکنان سازمان تقویت شود.

➤ در راستای پیامدهای مناسب در تقویت تفکر انتقادی، به مدیران سازمانهای دولتی پیشنهاد می -گردد؛ تا اخلاق مداری در انتخاب منابع انسانی - انجام گردش شغلی - امنیت شغلی - ایجاد رفاه برای کارکنان، و ارائه برنامه جامع ارتقا بهره وری کارکنان - حذف فعالیت های فاقد ارزش افزوده - پویایی سازمان و ایجاد هنجارهای مثبت متقابل، و ارائه دیدگاه ها و ایده های جدید، و پاسخگو بودن به جامعه و ذینفعان، و تبدیل تهدید به فرصت در سازمان، و تقویت روحیه مسئولیت پذیری - تلاش برای رسیدن به اجماع در حل مشکلات، در بین کارکنان تقویت شود.

- اعتمادفروغی، پژمان؛ قنبری، مهرداد؛ شاه ویسی، فرهاد؛ عارفی، مختار. (۱۴۰۳). شناسایی ابعاد و مؤلفه های تفکر انتقادی حسابرسان؛ ارائه یک مدل مفهومی، **فصلنامه دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت**، ۱۳(۵۱): ۲۳-۴۲
- بخت آزمای، محمد؛ فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۹۶). طراحی مدل فرهنگ تفکر انتقادی اعضای هیئت علمی دانشگاه، **فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی**، ۵(۲): ۱۰۷-۱۳۰
- جعفری شهرآبادی، حسن؛ بهشتی فر، ملیکه، والی، لیلا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین شایستگی های محوری و تفکر انتقادی با توجه به نقش تعدیل گر بلوغ روانی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. **پژوهش های سلامت محور**، ۲(۴): ۳۹۵-۴۰۵
- جمشیدیان قلعه سفیدی، توران؛ خمیجانی فراهانی، علی اکبر. (۱۳۸۹). رابطه زبان مادری، جنسیت و سن با سطح تفکر انتقادی، **فصلنامه پژوهش زبان های خارجی**، ۵۵: ۷۰-۸۸
- چکین، میثم؛ فاضلی، کبری؛ اصلانی، فرشید؛ اصلانی، محسن. (۱۴۰۲). بررسی تأثیر تفکر انتقادی بر خودپنداره خلاق با نقش میانجی گشودگی به تنوع و چالش (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه پیام نور استان اصفهان)، **فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی**، ۱۳(۱): ۹۳-۳
- حبیب زاده شیرازی، آرزو؛ امیدوار، بنفشه. (۱۳۹۹). پیش بینی خودکارآمدگی شغلی بر اساس تفکر انتقادی و شخصیت پویا در کارکنان دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، **مجله علوم پزشکی صدر**، ۹(۱): ۶۹-۸۷
- خواجوند، زینب؛ آقا احمدی، قربانعلی؛ فرخ سرشت، بهزاد؛ اسلامی، سعید. (۱۳۹۹). شناسایی عوامل موثر در شکل گیری و ارتقای تفکر انتقادی مدیران، **فصلنامه سبک زندگی با محوریت سلامت**، ۴(۴): ۹۱-۱۰۸
- علیزاده درخشی، صدف؛ حاتمی، جواد؛ سجادی، سید مهدی؛ عظیمی، اسماعیل. (۱۴۰۲). ارائه ی مدلی برای طراحی بازی آموزشی دیجیتال به منظور ارتقای تفکر انتقادی دانش آموزان؛ **فصلنامه پژوهش های نوین روانشناختی**، ۱۸(۷۲): ۱۰-۲۸
- نصر، علی؛ قبادی نیا، هاجر؛ سلیمانی، مهشید؛ میقان، حامد. (۱۳۹۵). تأثیر بازاریابی داخلی بر تفکر انتقادی کارکنان با توجه به متغیر میانجی سبک های مدیریتی و تعدیلگر اعتماد به نفس. **پژوهش های مدیریت منابع سازمانی**، ۶(۲): ۲۲۴-۲۴۴
- محمودی راد، فرشته؛ مقدم، عبدالکریم، امیری، هوشنگ. (۱۴۰۲). ارائه مدل حسابداری مدیریت مبتنی بر تفکر انتقادی با استفاده از نظریه داده بنیاد، **فصلنامه نشریه دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت**، ۱۵: ۲۸۱-۲۹۶
- نوروزی، محمد رضا؛ یادگاری، فردوس. (۱۳۹۵). بررسی مقایسه ای تفکر انتقادی دانش آموزان ناشنوا و عادی دوره دوم متوسطه شهر تهران، **نوآوری های مدیریت آموزشی**، ۱۱(۲): ۱۲۳-۱۵۰

- مرندي حيدرلو، مريم؛ رضائي، ايدا. (۱۴۰۲). بررسی رابطه بين سواد رسانه ای با پرخاشگري فضای سايري و تفكرانتقادی در بين دانشجویان دانشگاه تبريز، **فصلنامه برنامه درسی و آموزش یادگیرنده محور**، ۲(۴): ۱۱۰-۱۲۶
- ناظمی زاده، منیژه؛ حیرانی، فروغ؛ معین الدین، محمود؛ حاتمی نسب، سید حسن. (۱۴۰۲). شناسایی و طبقه بندی ابعاد و مولفه های تفکر انتقادی در آموزش حسابداری با بهره گیری از روش تحلیل محتوای کیفی قیاسی ساخت یافته، **فصلنامه تحقیقات حسابداری و حسابرسي**، شماره ۶۰
- وظیفه، رسول؛ جاهد، بختيار. (۱۳۹۷). بررسی تاثیر تفکر انتقادی و ظرفیت انطباق پذیری بر خودشکوفایی شغلی کارکنان دهیاری های شهرستان اردبیل، کنفرانس نوین پژوهش های نوین کاربردی در مدیریت، اصفهان.

- Alfonso, D. V. (۲۰۱۵). Evidence of critical thinking in high school humanities classrooms. *GIST-Education and Learning Research Journal*, ۱۱, ۲۶-۴۴.
- Dewey, J. (۱۹۳۳). *How We Think: A Restatement of The Relation of Reflective Thinking to the Educative Process*. Boston: Health.
- Elhami Far, A. H., Mahdinejad, V., & Farnam, A. (۲۰۱۸). The effect of critical thinking training on internal and external orientation. **Journal of Psychological Sciences**, ۱۸(۷۸), ۶۸۳-۶۸۹
- Indrašienė, V., Jegelevičienė, Violeta, Merfeldaitė. (۲۰۲۱). Penkauskienė Linking Critical Thinking and Knowledge Management: A Conceptual Analysis, **Published in Sustainability**, ۱۳(۳): ۴۴۳-۴۶۰.
- Indah, Rohmani Nur and Kusuma, Agung W (۲۰۱۶) Factors Affecting the Development of Critical Thinking of Indonesian Learners of English Language. **Journal of Humanities and Social Science**, ۲۱ (۶). pp. ۸۶-۹۴. ISSN ۲۲۷۹ - ۰۸۳۷
- Jiang, Jing, Gao, Ang, Yang, Baiyin. (۲۰۲۰). Employees' Critical Thinking, Leaders' Inspirational Motivation, and Voice Behavior The Mediating Role of Voice Efficacy, **Journal of Personnel Psychology**, Vol. ۱۷, No. ۱: ۱۱۸-۱۳۲
- Jiang, Jing; Yang, Baiyin (۲۰۲۳). Roles of Creative Process Engagement and Leader-Member Exchange in Critical Thinking and Employee Creativity, **Social Behavior and Personality: an international journal**, ۳(۷): ۱۲۱۷-۱۲۳۱
- Namazian, M., Tohidi, I., & Bagheri, M. (۲۰۱۷). The effect of spiritual intelligence training on the degree of tendency towards critical thinking and emotional creativity. *Journal of Education and Learning Studies*, ۱, ۱۸۹-۲۰۵
- Paul, R., Elder, L., & Bartell T. (۱۹۹۷). *California Teacher Preparation for Instruction in Critical Thinking Research Findings and Policy Recommendations*. Sacramento, CA: The Foundation for Critical Thinking.
- Tobek, H., Suri, A., & Rezaei, S. (۲۰۲۱). Critical thinking in the process of education and training from the perspective of Allameh Tabataba'i, **scientific-research quarterly of social theories of Muslim thinkers**, ۱۱(۲), ۱۳۱-۱۵۳

راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران: آموزه‌هایی از دوران کووید ۱۹

علی حسین زاده^۱

پرویز کفچه^۲

حمید لرستانی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۲/۱۲/۱۰ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۲/۱)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

جهان در چند سال اخیر با بحران بزرگی با عنوان کووید ۱۹ مواجه شد که چالش‌های بزرگی را برای مدیران و دست‌اندرکاران مدیریت منابع انسانی ایجاد کرده است که پژوهش حاضر با درک اهمیت این موضوع دنبال ارائه مدلی برای راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت، واحد سنج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنج، ایران.

۲- استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، و عضو پژوهشی گروه مطالعات راهبردی و توسعه پژوهشکده کردستان‌شناسی، دانشگاه کردستان، سنج، ایران (نویسنده مسئول): p.kafcheh@uok.ac.ir

۳- استادیار گروه ریاضی و آمار، واحد سنج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنج، ایران.

بحران در سازمان‌های اجرایی آذربایجان غربی است پژوهش حاضر دارای رویکرد کیفی است که برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته استفاده شد و تا زمان اشباع داده‌ها ادامه یافت. برای تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده، از راهبرد تحلیل مضمون استفاده شده است و برای اعتبارسنجی مدل پژوهش از دو راهبرد بازبینی خارجی و تکثرگرایی استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که ۶ مضمون اصلی و ۲۰ مضمون سازمان‌دهنده و ۱۲۰ مضمون پایه به عنوان راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران شناسایی شدند. راهبردهای مدیریت منابع انسانی با مضامین و نتایج به‌دست‌آمده دارای شش مضمون بازنگری در راهبردهای منابع انسانی (انعطاف‌پذیری در ساعات، سیاست‌های دورکاری، طراحی مجدد مشاغل، مدیریت عملکردی)؛ فرهنگ سازمانی (انسجام سازمانی، چابکی سازمانی، ارتباطات سازمانی)؛ مدیریت ایمنی و بهداشت (رعایت بهداشت محیط، سلامت روانی کارکنان، تعریف خط‌مشی‌های کنترلی)؛ دیجیتال‌سازی (تجهیزات دیجیتالی، آموزش دیجیتالی، فرایند دیجیتالی)؛ انگیزش کارکنان (نظام پاداش سازمانی، حمایت سازمانی، برنامه رفاهی سازمان، ادراک حمایت کارکنان) بهبود و توسعه کارکنان (تدوین برنامه آموزشی، آموزش‌های بهداشتی، مدیریت بهره‌وری کارکنان) است که در زمان بحران مورد استفاده قرار گیرد.

واژگان کلیدی: راهبرد، راهبردهای منابع انسانی، بحران، کووید ۱۹.

۱- مقدمه

امروزه بخش اعظم ادبیات موجود در حوزه مدیریت منابع انسانی با سیاست‌ها و شیوه‌های اعمال و استفاده تحت شرایط عادی و غیر استثنایی سروکار دارد. هنگامی که وضعیت بحران مورد بررسی قرار می‌گیرد، مدیریت منابع انسانی راهکارهایی را برای مدیریت بحران در عمل ارائه می‌دهد - به عنوان مثال، چگونگی اجرای برنامه‌های کاهش پرسنل، مفهوم راهبردهای منابع انسانی در شرایط مدیریت بحران کم‌تر توسعه‌یافته است. بنابراین اینکه چگونه راهبردهای منابع انسانی می‌تواند به توسعه ظرفیت عملیاتی و تقویت ظرفیت یادگیری در طول و بعد از بحران کمک کند، بسیار مهم است. نظریه‌های مدیریت بحران می‌توانند با تلفیق با راهبردهای منابع

انسانی، روش‌های خود را برای مقابله با رویدادهای بحران خود گسترش دهند. منابع انسانی به عنوان یک عامل مهم در توسعه و موفقیت سازمان‌ها در رقابت و دنیای پویا است (بونتاجر و همکاران، ۱، ۲۰۲۱). موفقیت سازمان‌ها وابسته به نیروی انسانی آنها می‌باشد. این امر مستلزم این است که افراد با توجه به توانایی‌ها، خصوصیات شخصیتی و استعدادهای مرتبط به آن شغل، مشغول فعالیت در سازمان شوند (تذکری و همکاران، ۱۳۹۹). مفهوم مدیریت منابع انسانی از ایده استفاده منطقی و موثر از سرمایه انسانی پدیدار شده است (واردارلیرا، ۲۱، ۲۰۱۶). مدیریت منابع انسانی در یک سازمان به روش‌های مختلف و برای اهداف مختلف مانند افزایش رقابت، مدیریت سازمان، نوآوری‌های تکنولوژیکی، فعالیت مطابق با مقررات فعلی، نظارت بر فعالیت‌های اتحادیه، اطمینان از مسائل اخلاقی و بهترین عملکرد در مقابل بهترین تناسب عمل می‌کند (ورما و سینگ، ۳، ۲۰۲۴).

زلزله‌ها، طوفان‌ها و سایر بلایای طبیعی معمولاً به عنوان شوک‌های ناگهانی مشخص می‌شوند و مدیریت منابع انسانی به طرق مختلفی از جمله کمبود مهارت رفاه کارکنان و افزایش بیکاری تحت تأثیر قرار می‌گیرد (آنتوری و همکاران، ۴، ۲۰۲۱)، در نهایت، یک بحران بهداشتی در قالب همه‌گیری کووید-۱۹ به طور غیرمنتظره‌ای در سال ۲۰۱۹ جهان را تحت تأثیر قرار داد و بسیاری از سازمان‌ها را مجبور کرد که ادامه فعالیت‌های خود را به صورت آنلاین انجام دهند (ووتاند و همکاران، ۵، ۲۰۲۱).

این پدیده نوظهور، سازمان‌ها را به شدت تحت تأثیر قرار داد. کووید ۱۹، یک بحران بهداشتی بی‌سابقه‌ای بود و باعث ایجاد زنجیره‌ای از بیماری‌ای عفونی شد که به شدت تمام جهان را تکان

۱- Bontrager et al

۲ - Vardarlieria

۳- Verma & Singh

۴ - Antwi et al

۵ -Vo-Thanh et al

داد و به شدت بر اقتصاد، جوامع، کارکنان، و سازمان‌ها تاثیر داشت (سازمان بهداشت جهانی^۱، ۲۰۲۰) و موجب چالش‌هایی چون مشکلات مالی، کاهش استخدام، و آشکار شدن مهارت‌ها و نارسایی‌ها در مشاغل شد. کووید-۱۹ نه تنها یک خطر برای سلامت جسمانی است، بلکه نشان‌دهنده خطر قابل توجه‌ای برای سلامت روان افراد بود. مدیران منابع انسانی با استانداردهای ایمنی مشکل پیدا کرده و نگران بودند که کارکنان به دلیل ویروس مریض شوند (تاریهی و همکاران^۲، ۲۰۲۳). تجزیه و تحلیل عوامل بالقوه‌ای که می‌توانند یک بحران را فعال کنند و نیز چگونگی غلبه بر آن عوامل با حداقل ضرر ممکن، چه به صورت یک طرفه و چه به صورت عام، حیاتی است. ثابت شده است که منابع انسانی پایه و اساس هر موسسه و سازمان و نهادی هستند. بنابراین، پژوهش حاضر بر راهبردهای منابع انسانی متمرکز شده و اهمیت آن‌ها در مواجهه با یک بحران، نه تنها برای این پاندمی کرونا بلکه برای بحران‌های بالقوه دیگر نیز کاربردی خواهد بود. پس برآنیم در این پژوهش، به این پرسش مهم پاسخ بدهیم که مدل راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران در سازمان‌های اجرایی آذربایجان غربی چگونه است؟

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در دنیای درحال تحول و پیشرفت امروزی، سازمان‌ها می‌توانند در مسیر توسعه و پیشرفت، حرکت روبه‌جلو و دارای شتابی داشته باشند که با ایجاد بسترهای لازم، منابع انسانی خود را به دانش و مهارت‌های لازم تجهیز کنند تا آنها با استفاده از این توانمندی ارزشمند، سایر منابع جامعه و سازمان را به سوی حصول رشد و توسعه هدایت کنند (میجانی و همکاران، ۱۴۰۱). گسترش روزافزون سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌های نظامی، تولیدی و مؤسسات خدماتی همانند بانک‌ها، بانک‌های بیمه و تراکم گروه‌های بی‌شماری از انسان‌ها در زیر یک سقف، اهمیت مدیریت

۱- WHO

۲- Tarihi et al

عامل انسانی را چند برابر کرده است (سوسوادی و همکاران، ۱، ۲۰۲۳). منابع انسانی با ارزشترین و مهمترین سرمایه و ایجادکننده قابلیت‌های اساسی هر سازمان است، بنابراین برنامه‌ریزی منابع انسانی برای دستیابی به نیازهای مهارتی و آموزشی و در نهایت بهسازی منابع انسانی ضروری است. مهمترین وظیفه منابع انسانی در سازمان کمک به عملکرد بهتر برای نیل به اهداف سازمانی است. اثربخشی و میزان تحقق اهداف به چارچوبها و راهبردهای مدیریت عملکرد بستگی دارد (نزیمی و همکاران، ۱۴۰۱).

ماهیت راهبرد، تشخیص فرصت‌های اصلی و تمرکز منابع در جهت تحقق منابع نهفته در آن‌هاست. فلسفه راهبرد نشان می‌دهد که درون‌مایه اصلی راهبرد، فرصت‌ها هستند. بدون دستیابی به فرصت‌های راهبردی، منافع راهبردی به دست نمی‌آید (قرچه و همکاران، ۱۳۹۰). برنامه‌ریزی راهبردی معمولاً بخشی از یک برنامه کسب‌وکار تجاری، همراه با برنامه بازاریابی، برنامه مالی و عملیاتی است. برنامه‌ریزی راهبردی با آمادگی موسسه برای سرمایه‌گذاری جدید انجام می‌شود (قاسم‌خانی، ۱۳۹۳: ۶).

پس از تدوین راهبردهای کلان منابع انسانی، راهبردهای حوزه‌های عمومی منابع انسانی، یعنی مدیریت تأمین منابع انسانی، مدیریت توسعه منابع انسانی، مدیریت عملکرد، مدیریت پاداش و مدیریت روابط کارکنان تعیین می‌شوند. هدف از انجام این کار، تبدیل راهبردهای کلان منابع انسانی به راهبردهای حوزه‌های مختلف کاری منابع انسانی است. بدیهی است در تدوین راهبردهای حوزه‌های منابع انسانی نیز باید ضمن توجه به راهبردهای کلان، به بررسی عوامل محیطی مؤثر بر آن حوزه خاص پرداخته شود (کانی و پالمر، ۲۰۰۵). امروزه، سازمان‌ها به سیاست‌ها و کاربردهای منابع انسانی به منظور دستیابی به یک مزیت رقابتی پایدار و عملکرد بالا، توجه بیشتری دارند. مفهوم مدیریت منابع انسانی از ایده استفاده منطقی و موثر از سرمایه انسانی پدیدار شده است (واردلیر، ۲۰۱۵). بخش منابع انسانی در یک سازمان، برای اهداف مختلف

۱- Suswadi et al

۲- Vardarlier

مانند افزایش رقابت، مدیریت کسب و کار بین‌المللی، نوآوری‌های تکنولوژیکی، فعالیت مطابق با مقررات فعلی، نظارت بر فعالیت‌های اتحادیه، اطمینان از مسائل اخلاقی و بهترین عملکرد در مقابل بهترین تناسب به روش‌های مختلف عمل می‌کند. بخش منابع انسانی به طور گسترده‌ای به عنوان نگهبان فرهنگ و نگهبان ارزش‌ها و اصول شرکت در سراسر سازمان پذیرفته شده‌است و آمادگی آن‌ها، اضطراب را در سراسر سازمان کاهش می‌دهد (زیدی، ۱، ۲۰۰۵).

تحقیقات قبلی استدلال کرده است که در زمان بحران، سازمان‌ها می‌توانند از دو رویکرد مدیریت منابع انسانی، یعنی مدل‌های «نرم» یا «سخت» استفاده کنند. مورد اول نشان‌دهنده مراقبت از کارکنان با انگیزه، حمایت، پاداش‌های اجتماعی و روانی و ارائه آموزش برای ارتقای سازمان‌های موفق اجتماعی است. این منجر به جو اعتماد و تعهد می‌شود (آدی کرم و نوتاننا، ۲۰۲۱). از سوی دیگر، مدیریت منابع انسانی "سخت" به منابع انسانی به عنوان «منابع دیگر» نگاه می‌کند و اغلب به راهبردهای کاهش هزینه مانند کاهش دستمزد و توقف دستمزدها، مربوط می‌شود (ونزل و همکاران، ۳، ۲۰۲۱). یک بحران سازمانی پدیده‌ای با احتمال وقوع کم و تأثیرگذاری زیاد است که قابلیت اجرایی سازمان را تهدید می‌کند و از مشخصه‌های، آن مبهم بودن عامل، مبهم بودن تأثیرات و وسایل حل آن است و تصمیمات مربوط به آن باید به سرعت اتخاذ شود. از این رو، مدیریت مؤثر بحران در این زمینه می‌تواند راهگشا باشد (لی و همکاران، ۲۰۲۰).

جدیدترین بحران کووید-۱۹ بود که به سرعت در بسیاری از کشورها و قاره‌ها گسترش یافت و بنابراین به عنوان یک بیماری همه‌گیر طبقه‌بندی می‌شود. عواقب این بیماری همه‌گیر این است که بسیاری از مردم شغل خود را از دست دادند، حقوق‌ها کاهش یافت و مردم برای دورکاری به خانه فرستاده شدند (گولینز و همکاران، ۲۰۲۱). همه‌گیری تأثیرات بسیاری بر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، مانند استرس، فرسودگی شغلی، و خستگی در میان کارکنان مراقبت‌های بهداشتی

۱- Zaidi

۲ - Adikaram & Naotunna

۳ -Wenzel et al

داشته است، نیز افسردگی و حتی شورش (ژو و همکاران، ۱، ۲۰۲۱)، افزایش خطر عفونت؛ جداسازی بیماران؛ عدم تعادل کار و زندگی؛ انزوای اجتماعی (چو و همکاران، ۲، ۲۰۲۰). سازمان‌ها همچنین تحت تأثیر کاهش بهره‌وری، غیبت کارگران، اختلال در تولید، روحیه پایین‌تر و اضطراب قرار گرفته‌اند (دارست و همکاران، ۳، ۲۰۲۳).

مدیریت راهبردمحور، مجموع تصمیمات و فعالیت‌هایی است که عملکرد بلندمدت یک سازمان را مشخص و شناسایی می‌کنند (ارن، ۴، ۲۰۱۳). از جمله مهمترین راهبردهایی که برای مواقع بحران در راهبردهای منابع انسانی توصیه شده‌اند دربرگیرنده اخراج کارکنان برای کاهش نیروی کار، استفاده از تعطیلات بدون حقوق برای کاهش نیروی کار، کاهش تعداد روزهای کاری در هفته، نرخ پرداخت ثابت، جایگزینی کارمندان با سابقه کاری بالا با کارمندان جدید، افزایش اعتماد به خدمات برون‌سپاری (ریچل، ۵، ۲۰۰۳)، حق استخدام و اخراج کارکنان متناسب با شرایط اقتصادی رایج، تغییر دستمزدها و شرایط متناسب با شرایط اقتصادی غالب، توانایی تنظیم زمان و مقدار زمان کار باخوشحالی با اضافه کاری، شیفت کاری، زمان شروع انعطاف‌پذیر و چیدمان کاهشی، گسترش دامنه وظایفی که یک کارگر می‌تواند انجام دهد، مدیریت اختلالات کارمندان، کاهش خدمات مستقیم به مشتری، حذف خدمات پشتیبانی، افزایش یا حذف بودجه آموزشی، کاهش سطوح مدیریت، معرفی توانمندسازی کارمند، جوایز ایجاد شده برای ایده‌های کارمندان برای کاهش هزینه‌ها یا افزایش آنها بوده‌اند (اندرسون، ۶، ۲۰۰۶). بخش منابع انسانی در سازمان دارای نقش مهم دیگری است که دربرگیرنده سازمان در حین، قبل و بعد از بحران

۱ – Zhu et al

۲ – Chu et al

۳ – Durst et al

۴ – Eren,

۵ – Reichel

۶ – Anderson

می‌باشد. مدیریت منابع انسانی سبب توسعه و بهینه‌سازی عملکرد مناسب پرسنل در زمان تصدی‌گری به منظور توانایی در دستیابی به اهداف تجاری می‌شود. پُست‌های کاری پرسنل و انگیزش و رضایت‌مندی شغلی نیز افزایش خواهد یافت. هزینه‌های عملیاتی کاهش یافته و این روند، روی بالارفتن سوددهی تاثیرگذار می‌باشد. تمام فرآیندها و فعالیتهای موجود نیز تحت شرایط حاکم بر مدیریت منابع انسانی جمع‌آوری می‌شوند (اوایارگیل ۱، ۲۰۱۰). در این خصوص پژوهش‌هایی انجام شده است که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

جدول شماره (۱) - پیشنه پژوهش‌های انجام شده

نام پژوهشگران	عنوان	نتایج
معذنی و همکاران (۱۴۰۲)	شناسایی و اولویت‌بندی پیشنهادی مدیریت بهره‌ور منابع انسانی در دوره کرونا در سازمان اداری و استخدامی کشور	در شرایط نامشخص ناشی از کووید ۱۹، برای مدیریت مؤثر و کارآمد منابع انسانی در سازمان، باید به سه رکن توجه کرد: ۱. هوشمندسازی و منعطف‌سازی فرایندهای سازمانی؛ ۲. توانمندسازی محیطی و روانی سازمان و آماده‌سازی زیرساخت‌های لازم؛ ۳. مدیریت، بهسازی و ارتقای توانمندی و قابلیت‌های منابع انسانی.
حضری و همکاران (۱۴۰۱)	چالش‌های مدیریت منابع انسانی در مواجهه با بیماری کرونا	در این مقاله بر روی نقش مدیریت سرمایه انسانی در زمان بحران کرونا تاکید شده است. در مورد نقش مدیریت سرمایه انسانی در روبرو شدن با بحران و پیامدهای کووید ۱۹ و اثر آن بر مدیریت سرمایه انسانی.
شهریاری (۱۴۰۰)	شرایط مدیریت منابع انسانی در دوران کرونا	یافته‌ها نشان می‌دهد که سازمانها باید در کنار مدیران منابع انسانی، برنامه‌های مدیریت بحران و سیاستهای جدیدی برای سیستمهای دورکاری را تدوین کنند.
حاتمی و رجب‌زاده (۱۴۰۰)	الگوی تغییرات قواعد مدیریت منابع انسانی در طی بحران کووید-۱۹	طبق نتایج ابعاد مدل به ترتیب اهمیت؛ آموزش، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات و استخدام شناسایی شد. در استخدام؛ مولفه مجازی شدن فرایند استخدام، در آموزش؛ مولفه نیازهای آموزشی، در جبران خدمات؛ ایمنی کارکنان و در ارزیابی عملکرد؛ معیار ارزیابی با وزن بیشتری نسبت به

سایر مولفه‌ها شناسایی شدند. در این مطالعه مهمترین ابعاد مدیریت منابع انسانی بررسی و نتایج آن در شناخت و برنامه‌ریزی اقدامات مدیریت منابع انسانی می‌تواند مفید باشد.		
فهرست راهبردها شامل ارتباطات کارکنان برای افزایش آگاهی، مدیریت ترتیبات کاری انعطاف‌پذیر، اجرای اقدامات پیشگیرانه، رسیدگی به نگرانی‌های کارکنان در مورد خط‌مشی‌های محل کار، دیجیتالی کردن شیوه‌های منابع انسانی، روابط مدیر و کارگر، و اقدامات بهداشتی کارکنان و بررسی یا اصلاح سیاست‌های رفاهی فعلی کارکنان است.	راهبردهای منابع انسانی در طول کووید ۱۹	آشینکومار و همکاران (۲۰۲۳)
مجموعه‌ای از راهبردهای «سخت» مدیریت منابع انسانی مرتبط با جنبه‌های مالی و راهبردهای «نرم» مدیریت منابع انسانی مرتبط با حفظ رفاه کارکنان در طول بحران، بهترین نتایج را در شکل‌دهی عملکرد شغلی از طریق نگرش‌های مرتبط با شغل و در نتیجه تقویت عملکرد سازمانی نشان می‌دهد. این مطالعه به دانش مربوط به توسعه راهبردهای مدیریت منابع انسانی مبتنی بر کووید ۱۹ کمک می‌کند که ممکن است کاربرد عملی نیز داشته باشد	تاثیر راهبردهای مدیریت منابع انسانی مبتنی بر کووید ۱۹ بر عملکرد شغلی و سازمانی از طریق نگرش‌های مرتبط با شغل	بنکوسیتا و همکاران (۲۰۲۲)
یافته‌های به‌دست‌آمده بر چهار ستون اصلی تمرکز دارند: (۱) استخدام، حفظ و استعفای بزرگ، (۲) رفاه و سلامت کارکنان، (۳) گزینه‌های کار از راه دور، شیوه‌ها و حرفه‌ای بودن، و (۴) متخصصان منابع انسانی گسترش رهبری	راهبردهای منابع انسانی و درس‌های آموخته شده در طول همه‌گیری کووید ۱۹	پلاتر و همکاران (۲۰۲۲)

منبع: نتایج تحقیق

باتوجه به اهمیت منابع انسانی، سازمان‌ها در زمان بروز بحران نیازمند بازنگری در راهبرد منابع انسانی هستند. این امر از طریق مدیریت عملکرد، طراحی مجدد مشاغل، سیاست‌های دورکاری، انعطاف‌پذیری در ساعات کاری صورت می‌گیرد. اما آنچه برای هر سازمان در شرایط بحران مهم است، فرهنگ سازمانی آن است که همانند بستری برای تدوین و اجرای راهبرد عمل می‌کند، سازمان‌ها برای بهبود فرهنگ سازمانی خود، باید به انسجام سازمانی، چابکی سازمانی و ارتباطات سازمانی خود توجه داشته باشند.

۳- روش‌شناسی پژوهش

رویکرد تحقیق حاضر کیفی است که برای تحلیل داده‌های بدست آمده، از راهبرد تحلیل مضمون استفاده شده است. بر این اساس، با توجه به موارد یادشده، برای تدوین راهبردهای منابع انسانی در زمان بحران از مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته با مدیران منابع انسانی که نسبت به راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران اطلاعات داشتند، استفاده شد است. برای گردآوری داده‌ها، مصاحبه تا آنجا ادامه یافت که داده‌ها به حد اشباع نظری رسیده است. مشخصات مصاحبه‌شوندگان در جدول شماره ۲، به تفکیک حرفه، تحصیلات و زمینه شغلی نشان داده شده است. روش انتخاب نمونه آماری در بخش کیفی از روش نمونه‌گیری نظری هدفمند استفاده است، و در این راستا ۱۵ مصاحبه انجام شد.

جدول شماره (۲) - فهرست مصاحبه شوندگان به تفکیک تحصیلات و تخصص

ردیف	سمت	تحصیلات و رشته تحصیلی	ویژگی	تعداد	مدت مصاحبه (دقیقه)
۱	استاد دانشگاه	دکتری مدیریت دولتی	تدریس در دانشگاه	۴	۹۰
۲	استاد دانشگاه	مدیریت اجرایی	تدریس در دانشگاه	۱	۹۰
۳	استاد دانشگاه- پژوهشگر حوزه منابع انسانی	دکتری منابع انسانی	تدریس در دانشگاه- پژوهش در حوزه منابع انسانی	۲	۱۰۰
۴	استاد دانشگاه	دکتری مدیریت بهداشت	تدریس در دانشگاه	۲	۹۰
۵	مدیر منابع انسانی	مدیریت دولتی	مدیر منابع انسانی	۲	۱۰۰
۶	مدیر منابع انسانی	مدیریت دولتی	مدیر منابع انسانی	۲	۱۵۰
۷	مدیر منابع انسانی	مدیریت دولتی	مدیر منابع انسانی	۱	۱۵۰
۸	مدیر منابع انسانی	مدیریت دولتی	مدیر منابع انسانی	۱	۱۲۰

برای اعتبار سنجی پژوهش حاضر از دو راهبرد بازبینی خارجی (انجام مصاحبه با افرادی به جز افراد تعیین شده برای مصاحبه به منظور تحلیل و بررسی فرایند پژوهش، خروجی پژوهش و میزان دقت آن) و تکثرگرایی (مصاحبه با افرادی که در سطوح مختلف سازمان دارای مسئولیت های متفاوت هستند) استفاده شد. برای استخراج مفاهیم از میان اطلاعاتی که در طول مصاحبه بدست آمده، عمل کُدگذاری انجام گرفته است. در این تحقیق برای شکل گیری مفاهیم و مقوله ها از کُدگذاری اولیه و ثانویه و خلق معانی و مفاهیم استفاده شده است.

جدول شماره (۳) - نمونه مصاحبه‌های انجام شده

خلاصه متن اصلی مصاحبه	مفاهیم اولیه
خط‌مشی‌ها، کنترل‌ها و اقداماتی را که به این موارد اضطراری رسیدگی می‌کنند، تعریف و اصلاح کنید. آن تغییرات را با شفافیت از طریق رهبری خود در میان بگذارید.	تعریف خط‌مشی‌های کنترلی تعریف اقدامات اضطراری
فاصله‌گذاری اجتماعی برای کمک به کاهش سرعت شیوع کلیدی است. اگر کار از راه دور امکان‌پذیر است، منابع انسانی باید با فناوری اطلاعات کار کند تا از انتقال آرام به سناریوی کار از راه دور اطمینان حاصل کند.	فاصله‌گذاری اجتماعی دور کاری در سازمان آموزش فناوری اطلاعات به کارکنان
برخی از مدیران در حال پیشروی بیشتر هستند و این مزایا را با پورتال‌های آنلاین شخصی‌سازی شده پیوند می‌دهند. در این پورتال‌ها، کارمندان می‌توانند مزایای خود را بررسی کنند، قرار ملاقات‌های پزشک را برنامه‌ریزی کنند و سایر نیازهای خاص خود را برطرف کنند.	شخصی‌سازی پورتال کارکنان
میران باید تمرکز بیشتری بر سلامت روان و سلامت کلی کارکنان خود داشته باشند. مزایای کل نگر یک روش رایج برای معرفی سلامتی به یک سازمان است. این مزایا به تمام جنبه‌های رفاه از جمله سلامت روان و امنیت مالی می‌پردازد. درحالی‌که این طرح‌ها در ارائه متفاوت خواهند بود، ایده این است که به کارکنان مزایایی ارائه شود که به بهبود رفاه آن‌ها فراتر از پوشش استاندارد بهداشتی کمک کند.	تمرکز بر سلامت روانی کارکنان توجه به امنیت مالی کارکنان بهبود رفاه کارکنان پوشش استاندارد بهداشتی
برخی از مدیران ممکن است ملایم‌تر از دیگران رفتار کنند، اما روند کلی این است که کارمندان مجبور نیستند هر روز هشت ساعت در دفتر حضور داشته باشند. برخی از سازمان‌ها به کارمندان اجازه می‌دهند ساعت‌های کاری انعطاف‌پذیر وجود داشته باشد، یک روز زودتر کار را ترک کنند و یک روز دیگر، وقت را جبران کنند.	ساعات کاری منعطف

منبع: نتایج تحقیق

۴- یافته‌های پژوهش

در مرحله نخست، مضامین اولیه استخراج شده از مصاحبه‌ها با رویکرد روش تحلیل کیفی (تحلیل مضمون) دسته‌بندی شده است. بر اساس گام‌های روش تحلیل مضمون، برای تحلیل، متن مصاحبه‌ها چندین بار به دقت مطالعه و سپس گدگذاری شده‌اند. همان‌گونه که شرح داده شد،

در ابتدا جهت تشکیل چارچوب اولیه، شاخص‌هایی در جهت راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران در سازمان‌های اجرایی آذربایجان غربی با استفاده از مصاحبه‌ها احصا شد، سپس داده‌های به دست آمده به صورت سطر به سطر جهت استخراج مفاهیم اولیه، کُدگذاری شدند. تعداد زیادی کُد به دست آمد که از میان کُد‌های اولیه، با مطالعه رفت و برگشتی میان داده‌ها، مفاهیم مشترک و مشابه از نظر معنایی ترکیب شد. پس از آن سعی شد، این عوامل طبقه‌بندی شوند. پس از اینکه مفهوم‌سازی اولیه کامل و عملیات کُدگذاری انجام شد، نوبت به دسته‌بندی یا جای‌گذاری شاخص‌ها در ابعاد رسید. در ادامه زمانی که داده‌ها کُدگذاری شدند، مضمون‌ها شکل گرفت و پس از بازبینی و تعریف آن‌ها، نتایج در قالب مضمون‌های پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر دسته‌بندی گردید. بدین ترتیب که پس از کُدگذاری اولیه مصاحبه‌ها، ۱۴۹ کُد اولیه شناسایی گردید که پس از حذف مفاهیم تکراری و هم‌مفهوم، مفاهیم اولیه به ۱۲۰ مضمون پایه تعدیل گردید، کُد‌ها با نظر پژوهشگران در ۲۰ مضمون سازمان‌دهنده و ۶ مضمون فراگیر، در قالب جداول شماره (۴) الی (۹) در ادامه نشان داده شده‌اند:

جدول شماره (۴) - مضامین بازنگری در راهبرد های منابع انسانی در راهبرد های مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
بازنگری در راهبردهای منابع انسانی	مدیریت عملکرد	- نظارت بر عملکرد کارکنان - حصول اطمینان از عملکرد کارکنان با اهداف راهبردی - بازخورد مناسب عملکرد به کارکنان - بازنگری سیستم مدیریت عملکرد در جهت انطباق با اهداف سازمان
	طراحی مجدد مشاغل	- توجه به جنبه‌های اجتماعی شغل - توجه به جنبه‌های ساختاری شغل - ایجاد رویه‌های منابع انسانی آنلاین - بازنگری مستمر مشاغل - شخصی سازی پورتال کارکنان - برنامه ریزی مجدد انجام کار
	سیاست‌های دور کاری	- ارتباطات از راه دور - دور کاری در سازمان - توجه به دور کاری - تهیه ابزار دور کاری - انجام دور کاری
	انعطاف پذیری در ساعات کاری	- بازنگری در ساعات کار - برنامه ریزی برای حضور منعطف در سازمان - استفاده از مدل محل کار ترکیبی - ساعات کاری منعطف - سازگاری - انطباق سریع با شرایط

منبع: یافته‌های پژوهش

امروزه تنها با یادگیری مستمر و پایدار می‌توان با دگرگونی‌ها و پیشرفت‌های جامعه جدید سازگار و همراه شد. هدف مدیریت منابع انسانی، موفقیت سازمان است. در دنیای پر از اختلال و

تغییرات شتابان، مدیریت منابع انسانی باید به سازمان کمک کند که مدیریت اختلال خلاق را به عنوان روش جدیدی برای انجام کار بپذیرد. سازمان‌ها برای پاسخگویی بهتر، باید بتوانند انعطاف‌پذیرتر باشند و به راحتی با بحران‌ها سازگار شوند. مدیریت منابع انسانی در طراحی مجدد مشاغل و ساختار سازمانی نقشی محوری دارد و وظیفه معمار سازمان را ایفاء می‌کند که نقش‌ها و مسئولیت‌ها را برای رفع بحران‌های جدید طراحی می‌کند.

جدول شماره (۵) - مضامین فرهنگ‌سازمانی در راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
فرهنگ سازمانی	انسجام سازمانی	- توجه به همدلی سازمانی - تقویت روحیه تیمی - بهبود همکاری کارکنان - بهبود رفاقت در سازمان - بهینه‌سازی و تحول تیم - شفافیت در سازمان - ارائه اطلاعات جدید برای هماهنگی کارکنان
	چابکی سازمانی	- در نظر گرفتن فناوری به عنوان شریک راهبردی سازمان - انتقال از روش‌های سنتی اجتماعی (چهره به چهره) به روش‌های مجازی - تغییر قوانین استخدامی - توسعه استقلال کاری کارکنان - انعطاف‌پذیری عملیاتی - تطبیق موقعیت‌های شغلی جدید - فرهنگ سازمانی منعطف - ایجاد سیستم دریافت پیشنهادات
	ارتباطات سازمانی	- توجه به روابط کار - تعامل با کارکنان - ارتباطات از راه دور - پشتیبانی از ارتباطات و تعاملات کارکنان - توجه به ارتباطات داخلی - ارتباطات حمایتی باهدف انتقال اطلاعات - توجه به ارتباطات غیررسمی - ارتباطات فرهنگی باهدف ارائه قوانین داخلی سازمان - ارتباطات دموکراتیک جهت مشارکت کارکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری

منبع: نتایج تحقیق

همه‌گیری بیماری کرونا، به شکل شخصی و حرفه‌ای، بر زندگی بیش‌تر آدم‌های روی گُره‌ی زمین تأثیر گذاشت. هم‌زمان با آن تغییرات، سازمان‌ها با یک مسئولیت دوگانه روبه‌رو شدند، آن‌ها نه تنها باید ترازنامه‌های عملکردشان را مدیریت کنند، بلکه کارمندانشان را نیز حمایت و تقویت کنند، و از این مسئله مطمئن شوند که تمام اعضای سازمان می‌توانند به بهترین شکل ممکن به کارها رسیدگی کنند. فرهنگ سازمانی سنگ زیربنای این مسئولیت دوگانه است. این فرهنگ که روح و شخصیت سازمان را شکل می‌دهد، بر اساس ارزش‌های مهمی ایجاد می‌شود که تعیین‌کننده‌ی نحوه‌ی رفتار یک سازمان با کارمندان و چگونگی مدیریت تصمیمات سازمانی، چه به صورت داخلی و چه به صورت خارجی، هستند. اگر یک سازمان دارای فرهنگ سازمانی قدرتمندی باشد، میزان ثبات کارمندان افزایش می‌یابد، آن‌ها به بهره‌وری بیش‌تر و پایدارتر ترغیب می‌شوند، و شهرتی برای سازمان ایجاد می‌شود که متخصصان ارزشمند و متنوع را به سمت آن جذب می‌کند. بنابراین برای نجات سازمان از طوفان‌های پی‌درپی، ایجاد یک فرهنگ سازمانی قوی بر پایه‌ی ارزش‌هایی والا ضرورت دارد.

جدول شماره (۶) - مضامین مدیریت ایمنی و بهداشت در راهبرد های مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
مدیریت ایمنی و بهداشت	رعایت بهداشت محیط	- فاصله گذاری اجتماعی - اجرایی اقدامات پیشگیرانه مناسب در محیط کار - اقدامات قرنطینه - ایجاد محیط امن بهداشتی
	سلامت روانی کارکنان	- حفظ سلامت روانی کارکنان - کاهش استرس کارکنان - توجه به مسائل روانی کارکنان - استفاده از روانشناسان برای کارکنان - تمرکز بر سلامت روانی کارکنان
	تعریف خط مشی های کنترلی	- کاهش تعاملات فیزیکی کارکنان - پوشش استاندارد بهداشتی - بررسی دمای بدنی هر کارمند قبل از ورود به سازمان - استفاده از متخصصان مراقبت های بهداشتی - اجرایی اقدامات پیشگیرانه مناسب در محیط کار - اطمینان از رعایت اقدامات حفاظتی - تأمین تجهیزات ایمنی و بهداشتی کارکنان - مراقبت های بهداشتی کارکنان - آموزش ایمنی کارکنان - تدوین محدودیت های اجتماعی برای کارکنان

منبع: نتایج تحقیق

شکی نیست که کارکنان منبع کلیدی سازمان های معاصر هستند. کارکنان با اجرای وظایف محوله از اجرای اهداف سازمان در سطوح راهبردی، تاکتیکی و عملیاتی حمایت می کنند که به عملکرد بخش های فردی سازمان ترجمه می شود. گسترش بیماری کووید-۱۹ به این معنی بود که سازمان ها مجبور به تغییر روش کار شدند، زیرا افزایش فاصله اجتماعی و توقف تحرک برای

کاهش احتمال آلودگی ضروری بود. سازمان‌ها با پیش‌بینی و آمادگی لازم جهت مقابله با بحران بروی سیستم‌های ایمنی و بهداشت در محیط کار خود باید سرمایه‌گذاری پایدار داشته باشند. سازمان جهانی کار با تمرکز بر راهبردهای تقویت‌کننده سیستم‌های مدیریتی ایمنی و سلامت کار در کشورهای جهان، مدیران را به سرمایه‌گذاری در سیستم‌های ایمنی و بهداشتی محیط کار خود تشویق کرده بودند تا توان تاب‌آوری و مقابله با بحران‌های احتمالی را افزایش دهند، مخصوصاً بحران همه‌گیر کنونی (پاندمی کرونا و ویروس) چه در حال حاضر و چه در آینده و با استفاده از تجارب گذشته در دنیای کار.

جدول شماره (۷) - مضامین دیجیتالی‌سازی در راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران

مضامین پایه	مضامین سازمان دهنده	مضامین فراگیر
- دسترس بودن ابزارهای تکنولوژیکی - استفاده از سیستم کنفرانس ویدئویی - استفاده از هوش مصنوعی برای توسعه منابع انسانی	تجهیزات دیجیتالی	دیجیتالی سازی
- آموزش فناوری اطلاعات به کارکنان - آموزش استفاده از فناوری اطلاعات - آموزش کارکنان - آموزش مهارت‌های دیجیتالی - آموزش آنلاین کارکنان - آموزش کارکنان بر انجام وظایف فعلی - آموزش کارکنان برای کسب مهارت‌های جدید - بهبود دانش فنی نیروی انسانی	آموزش دیجیتالی	
- استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات - توجه به فناوری اطلاعات - تسریع در فرایندهای دیجیتالی شدن - استفاده از پلیرم‌های دیجیتال - استفاده از داشبوردهای آنلاین برای ارزیابی حجم کار - استفاده از داده‌های دیجیتال برای نظارت بر مشاغل	فرایند دیجیتالی	

منبع: نتایج تحقیق

علیرغم بسیاری از تغییرات شدید که تحت شرایط کووید ۱۹ باید در سازمان ایجاد شود، برخی از اشکال بازسازی وجود دارد که می‌تواند به غلبه بر اثرات منفی همه‌گیری کووید ۱۹ کمک کند. در واقع، اخیراً دیجیتالی‌سازی در سازمان‌ها افزایش یافته است که استفاده از آن اغلب بر اثرات منفی بیماری همه‌گیر غلبه می‌کند یا به میزان قابل توجهی کاهش می‌دهد. دیجیتالی‌شدن، فرآیند تحوّل است که در یک سازمان از طریق پذیرش فناوری دیجیتال به صورت مصنوعات دیجیتال یا پلتفرم‌های دیجیتالی، ظاهر می‌شود.

فناوری دیجیتال به عنوان پتانسیلی در نظر گرفته می‌شود که در یک سازمان در مقیاس بزرگ پیاده‌سازی می‌شود و با بهبود انعطاف‌پذیری و انعطاف‌پذیری سازمانی و همچنین افزایش قابلیت‌های پویا به دست می‌آورد. بنابراین، دیجیتالی‌شدن برای تغییرات پویا در سازمان، همچنین ناشی از تغییرات پویای محیطی، مفید خواهد بود. زیرا می‌تواند به شناخت و درک تغییرات در محیط کمک کند. اجرای دیجیتالی‌شدن به ایجاد فرصت‌های جدید بسیاری کمک کرده و در نتیجه به سازمان‌ها، این امکان را می‌دهد تا در دوران سخت بیماری همه‌گیر ایمن شده و فرصت‌های جدیدی برای رشد فراهم آورد. دیجیتالی‌شدن فرصت‌های نوآورانه‌ای را برای استفاده از فناوری‌های جدید مانند پیکربندی مجدد منابع سازمان شناسایی کرده است که به طور موثر به آن اجازه می‌دهد تا به بحران‌ها پاسخ دهد.

جدول شماره (۸) - مضامین بهبود و توسعه کارکنان در راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
بهبود و توسعه کارکنان	تدوین برنامه آموزشی	- نیازسنجی آموزش فناوری - پیش بینی هزینه های آموزش - سازمان دهی آموزش اضافی برای کارکنان
	آموزش های بهداشتی	- آموزش ایمنی کارکنان - آموزش های بهداشتی برای کارکنان - شناسایی عوامل خطر - تعریف اقدامات اضطراری - تسهیم دانش میان کارکنان - توسعه مهارت های کارکنان
	مدیریت بهره وری کارکنان	- توجه به شایستگی کارآفرینی کارکنان - اهمیت دادن به یادگیری کارکنان - مشارکت کارکنان در سازمان برای پذیرش تغییر - توجه به شایستگی های فنی کارکنان - ارتقاء شایستگی های دیجیتالی - ارتقاء مهارت های کارکنان - دانش افزایی کارکنان - ارائه فرصت های رشد در سازمان - توجه به ویژگی های کارکنان

منبع: نتایج تحقیق

کارکنان به عنوان یک جزء کلیدی هر سازمان به طور قابل توجهی بر بهره وری، موفقیت و آینده آن تأثیر می گذارند. این دلیل اصلی است که سازمان ها تصمیم می گیرند مبالغ قابل توجهی را در توسعه کارکنان سرمایه گذاری کنند. در عمل، توسعه کارکنان نه تنها به معنای توسعه مهارت های آن ها، بلکه به معنای توسعه کل سازمان است. دارا بودن کارکنان موگدتر همچنین به این معنی است که سازمان نیز بهتر پیشرفت خواهد کرد. اگرچه توسعه و ارتقای کارکنان یکی از

مؤثرترین راه‌ها برای حمایت از عملکرد کارکنان در نظر گرفته می‌شود. در مواقع بحران، زمانی که نیاز به بقاء در بازار حیاتی می‌شود، سازمان‌ها تصمیم می‌گیرند تا گام‌های رادیکال زیادی را بردارند که انعطاف‌پذیری سازمان را از بین می‌برد. بخش منابع انسانی نیز نقشی کلیدی در مقابله با پیامدهای بحران دارد که وظیفه کاهش استرس در بین کارکنان سازمان را بر عهده دارد و همچنان بر سرمایه‌گذاری در سرمایه‌های انسانی اهتمام می‌ورزد، و این به حداقل رساندن هزینه‌های راهبردی در نظر گرفته می‌شود. سازمان‌ها در زمان بحران اغلب تصمیم می‌گیرند که بسیاری از هزینه‌های اضافی را که ناشی از پرداخت مزایای اضافی، ترفیعات و توسعه کارکنان نیز می‌باشد، کاهش دهند. بنابراین، با وجود افزایش انتظارات کارکنان، فرصت‌های مرتبط با پیشرفت و ارتقای کارکنان را از بین می‌برد. علاوه بر این، سازمان‌ها نیز اغلب مجبور به کاهش یا کاهش کامل استخدام می‌شوند، بنابراین بخش‌های منابع انسانی باید ابزارهایی را آماده کنند که شرایط را هموار کند و کارکنان فعلی را در سازمان نگه دارد، علی‌رغم خطر فزاینده نارضایتی کارکنان مرتبط، با نیاز به کاهش ترفیع و توسعه کارکنان

جدول شماره (۹) - مضامین انگیزش کارکنان در راهبرد های مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
انگیزش کارکنان	نظام پاداش سازمانی	- طراحی مجدد پاداش ها - ارائه پاداش های درونی - ارائه پاداش های بیرونی - توجه به امنیت مالی کارکنان - بهبود رفاه کارکنان - بروز رسانی مرخصی های کارکنان
	حمایت سازمانی	- حمایت از کارکنان در زمان تعطیلی - مشارکت و پشتیبانی از کارکنان - حمایت از کارکنان برای یادگیری مهارت های جدید
	ادراک حمایت کارکنان	- مشارکت و پشتیبانی از کارکنان - حمایت از کارکنان در زمان تعطیلی - احساس ارزشمندی کارکنان - قدردانی از کارکنان در سطح فردی
	برنامه رفاهی سازمان	- استفاده از مرخصی شخصی در زمان بیماری - بازنگری در دوره های استراحت کارکنان - حمایت مالی از کارکنان در بحران بهداشتی - ارائه مرخصی های استعلاجی - رعایت ایمنی و بهداشتی در سازمان - پوشش استاندارد بهداشتی - توجه به رفاه و ایمنی کارکنان - فاصله گذاری اجتماعی

منبع: نتایج تحقیق

تغییرات بنیادینی که در طول همه گیری کووید-۱۹ رخ می دهد و نیاز به انجام تعهدات انزوای اجتماعی و همچنین عدم اطمینان مالی ناشی از تعطیلی پی در پی سایر بخش ها و سایر بخش ها

توسط دولت‌ها، تأثیر بسیار شدیدی بر جسمی و روحی کارکنان دارد. یکی از وظایف مهم مدیران منابع انسانی شناخت نیازهای کارکنان و ایجاد انگیزش در آنان به در مواجهه با بحران می باشد. ایجاد انگیزه در کارکنان برای موفقیت هر سازمانی ضروری است. با این حال، توجه به این نکته ضروری است که محرک‌های انگیزشی، مختلف هستند و یک راهکار یا روش واحد انگیزشی برای همه افراد جواب نمی‌دهد. به عنوان یک مدیر، درک نیازهای فردی کارکنان و تنظیم راهبردهای انگیزشی متناسب با این نیازها در زمان بحران بسیار مهم است و با موفقیت یک سازمان، نسبت مستقیم دارد. انتخاب مناسب راهبردهای مدیریت منابع انسانی و ترکیب مناسب آن‌ها در یک راهبرد واحد می‌تواند نوعی راهکار برای ایجاد انگیزه در کارکنان و تأثیرگذاری بر نگرش‌های کاری و نحوه کار آن‌ها باشد. بدین ترتیب، شیوع اپیدمی کووید ۱۹، مدیریت عملکرد در سازمان‌ها را نیز تغییر داده است. بیشتر سازمان‌ها تحت تأثیر چالش‌های ناشی از کووید ۱۹، مانند اندازه‌گیری عملکرد کارکنان و اختلال در پرداخت مبتنی بر عملکرد، قرار گرفتند که به دلیل پیچیدگی و تازگی، مدیریت عملکرد را کاهش داده یا حتی آن را کنار گذاشته‌اند. در این دوران سخت که با تغییرات شدید و ناگهانی مشخص می‌شود، روابط شغلی آسیب دید و منجر به کاهش شدید روحیه کارکنان و افزایش گردش مالی شد، حفظ و جذب افراد واجد شرایط به یک چالش برای سازمان‌ها تبدیل شد. سازمان‌ها با چالش مهارت‌آموزی و ارتقای مهارت نیروی کار خود مواجه شدند تا بتوانند با شرایط جدید "اقتصاد از راه دور" مقابله کنند. در این مورد، چالش اصلی برای مدیریت منابع انسانی است. شاغلین ممکن است با توسعه یک برنامه آموزشی منطبق با واقعیت جدید سازمان و کارکنان و انتخاب روش‌های آموزشی مناسب، با در نظر گرفتن اقدامات فاصله‌گذاری فیزیکی همراه با لزوم عملیات سریع کارکنان برای حفظ کسب و کار شرکت مرتبط باشند. بدین ترتیب مدل راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران به صورت شکل شماره (۱) نشان داده شده است.

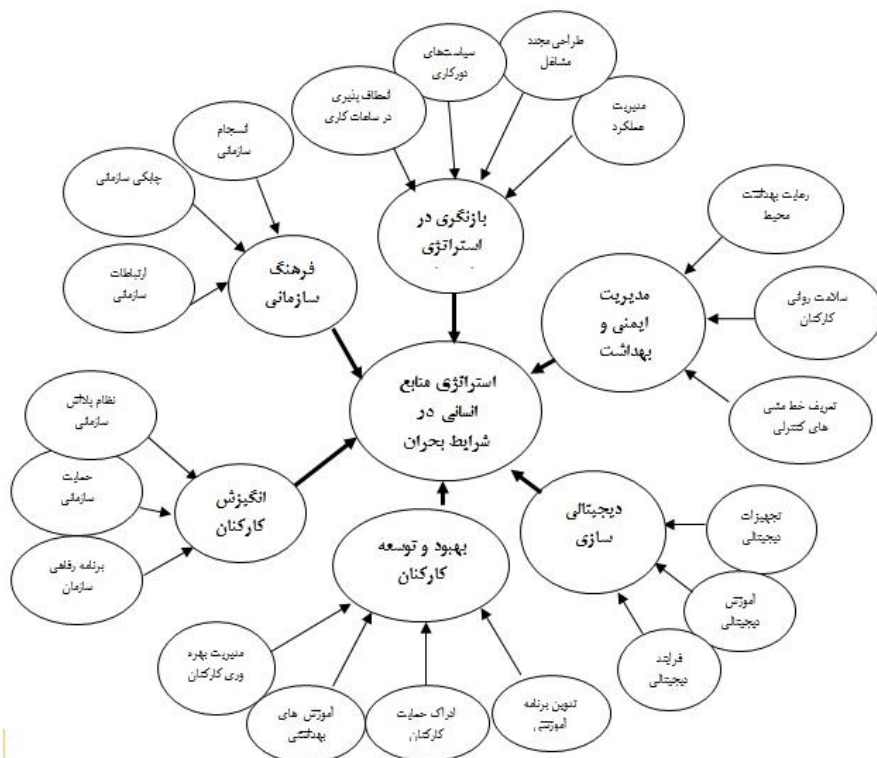
۵- بحث و نتیجه‌گیری

حفظ و تقویت فرآیند عملکرد برای سازمان‌ها در زمان بروز بحران، بسیار مهم است. مدیران باید اطلاعات مربوط به جهت‌گیری راهبردی سازمان را به کارکنان خود انتقال دهند، داده‌های تجاری مفید را جمع‌آوری کنند و به آن‌ها بازخورد ارائه دهند، که به این سازمان‌ها کمک

می‌کند تا استعداد های خود را حفظ کنند و عملکرد مناسب خود را حفظ کنند. یک بحران ممکن است فرصت های غیرمنتظره ای را برای سازمان ها ایجاد کند. یکی از بحران هایی که اخیراً سازمان ها با آن مواجه بودند، اپیدمی کووید ۱۹ بود، این بیماری چالش های بزرگی را برای مدیران و دست اندرکاران مدیریت منابع انسانی ایجاد کرده است، اما درها را نیز به روی فرصت هایی باز کرده است که ارزش دانستن و درک را دارند که می توانند به سازمان ها در جهت دهی به اقدامات آینده خود کمک کنند. بر اساس نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر، ظرفیت سازی سازمانی نیازمند توجه به منابع سازمانی، زیرساخت های سازمانی، فرهنگ و جو سازمان، تعامل و مشارکت سازمانی و انگیزه اجرا است.

مواجهه با شرایط بحران نیازمند بازنگری در راهبردهای نیروی انسانی است که سازمان بتواند آمادگی برای شرایط بحران را داشته باشد. برای این امر سازمان ها نیازمند مدیریت عملکرد، طراحی مجدد مشاغل، سیاست های دورکاری و انعطاف پذیری در ساعات کاری هستند.

شکل شماره (۱) - شبکه مضامین راهبردهای مدیریت منابع انسانی در شرایط بحران (یافته‌های پژوهش)



دومین مضمون برای راهبردهای منابع انسانی در زمان بحران، فرهنگ سازمانی است، این مضامین عبارت‌اند از: انسجام سازمانی، چابکی سازمانی و ارتباطات سازمانی. سازمان برای دستیابی به اهداف خود باید از انسجام مناسبی برخوردار باشد. انسجام و به هم پیوستگی واقعی در یک سازمان هنگامی شکل می‌گیرد که تمام تاروپودهای عملیاتی درهم تنیده شده و به هم متصل باشند و همه در راستای تحقق اهداف عالی و اولویت‌ها و ارزش‌های کلیدی سازمان طراحی شوند. از سوی دیگر، پاسخگویی به تغییرات محیطی نیازمند سازمان چابک است که از انعطاف‌پذیری بالایی برخوردار باشد و به عنوان راهبردی برای واکنش اثربخش به محیط متغیر و غیرقابل پیش‌بینی و استفاده از آن تغییرات به عنوان فرصت‌هایی برای پیشرفت سازمانی است. از

سوی دیگر، درک صحیح مقوله ارتباطات سازمانی منجر به پیاده‌سازی و فرهنگ‌سازی مطلوبی برای ایجاد ارتباطات مثبت و مؤثر برای داشتن یک محیط پویا می‌شود و مزیت‌های فراوانی را در بردارد و بر پیشرفت و موفقیت کلی سازمان تأثیر گذار است.

یکی دیگر از مضامینی که بر راهبردهای منابع انسانی تأثیر دارد، مدیریت ایمنی و بهداشت است. مدیران منابع انسانی برای مدیریت ایمنی و بهداشت نیازمند رعایت بهداشت محیط، سلامت روانی کارکنان و تعریف خط‌مشی‌های کنترلی هستند. توجه به بهداشت فردی در محیط کار از آن جهت مهم است که انتقال بیماری‌ها در محیط‌های بسته و پر جمعیت زودتر و سریع‌تر اتفاق می‌افتد. از سوی دیگر، امروزه بسیاری از سازمان‌ها به موضوع سلامت روان اهمیت بسیاری می‌دهد، چرا که در صورت بی‌توجهی به این موضوع، سازمان‌ها نیروی انسانی فعال خود را از دست خواهند داد یا میزان رضایت و عملکرد آنان کاهش خواهد یافت. به دلیل مواجهه با اپیدمی، مدیران نیازمند تعریف خط‌مشی‌های کنترلی هستند تا محدودیت‌هایی برای سازمان ایجاد کنند.

از سوی دیگر، امروزه دیجیتالی‌سازی به طور قابل توجه‌ای بر عملکرد سازمان تأثیر گذاشته که مدیران منابع انسانی باید از آن در مواجهه با بحران‌ها استفاده کنند. برای این امر، سازمان‌ها نیازمند تجهیزات دیجیتالی، آموزش دیجیتالی و تعریف فرایند دیجیتالی هستند. همچنین مدیران منابع انسانی به منظور مواجهه با بحران، نیازمند کارکنانی توانمند هستند که باید نسبت به بهبود و توسعه آنها اقدام کنند. این امر نیازمند تدوین برنامه آموزشی، آموزش‌های بهداشتی و مدیریت بهره‌وری کارکنان است. همچنین کارکنان باید از انگیزش مناسبی برای اجرای راهبردهای منابع انسانی برخوردار باشند که برای بهبود انگیزش کارکنان باید اقدام به تعریف نظام پاداش سازمانی، حمایت سازمانی، ادراک حمایت کارکنان و برنامه رفاهی سازمان شود.

با توجه به راهبردهای شناسایی شده، مدیران سازمان باید نسبت به انتخاب افرادی اقدام کنند که مهارت‌های لازم را در زمینه‌های خاص و بحرانی داشته تا کارکنان با پذیرش مسئولیت، نقش فعال در اجرای اثربخش راهبردها را بر عهده گیرند و برای مواجهه با بحران نیاز هست، اراده جمعی لازم برای مدیران و کارکنان درباره اهداف تعریف‌شده به منظور برون‌رفت از بحران، در چارچوب منافع عمومی حاصل شود.

از سوی دیگر، تدوین راهبردهای لایه‌ای برای به حداکثر رساندن حفاظت با ترکیب راهبردهای پیشگیری و آمادگی برای اصلاح آن‌ها با تغییر شرایط، تا از کارکنان و خانواده‌هایشان محافظت شود، ضرورت دارد. همچنین هوش مصنوعی نیز می‌تواند در بهبود خدمات الکترونیکی دولتی (راهکارهای دولت الکترونیک) نقش مهمی ایفا کند. استفاده از تکنولوژی هوش مصنوعی می‌تواند به ایجاد یک سامانه هوشمند برای پاسخگویی به سؤالات شهروندان و راهنمایی آن‌ها در استفاده از خدمات الکترونیکی کمک کند.

منابع :

- تذکری، نعیمه؛ فیضی، محمد؛ رسولی، اسحاق. (۱۳۹۹). تدوین الگوی توسعه فردی منابع انسانی و بررسی تأثیر آن بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه : سازمان تأمین اجتماعی تهران). **آموزش و توسعه منابع انسانی**. ۷(۲۴)، ۸۴-۱۰۶.
- حاتمی، سپیده؛ رجب زاد، آرمین. (۱۴۰۰). الگوی تغییرات قواعد مدیریت منابع انسانی در طی بحران کووید-۱۹. **مدیریت منابع انسانی پایدار**. ۳(۵)، ۱۱۱-۱۳۳.
- حضرتی، مرتضی؛ جهدی استانچین، علی. (۱۴۰۱). چالش‌های مدیریت منابع انسانی در مواجهه با بیماری کرونا، **سومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری**. چاپهار. <https://civilica.com/doc/۱۵۶۴۶۳۹>.
- شهریاری، بهاره. (۱۴۰۰). شرایط مدیریت منابع انسانی در دوران کرونا. **همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران**. ایران- تهران.
- قاسم خوانی، محمد(۱۳۹۳). مدیریت راهبردی منابع انسانی، مفاهیم و فرآیندها. **توسعه مدیریت**. ۵۱(۲)، ۲۵-۳۳.
- قرچه، منیژه، اسدالهی، هوشنگ، کریمپور، عبدالحسین. (۱۳۹۰). تأثیر رویکرد منابع بر عملکرد صادراتی بر اساس راهبرد رقابتی تمرکز در صنعت کانی فلزی، **مجله چشم‌انداز مدیریت بازرگانی**، ۸(۳)، ۲۶-۹.
- میجانی، محدثه؛ زارع، حمید؛ خنیفر، حسین. (۱۴۰۱). طراحی مدل مدیریت منابع انسانی برای کارکنان نسل Z با استفاده از رویکرد GT. **مدیریت منابع انسانی پایدار**، ۴(۷)، ۱۹۱-۲۱۳.

- معدنی، جواد میهمی، کامران؛ نجاری، رضا. (۱۴۰۲). شناسایی و اولویت‌بندی پیشایندهای مدیریت بهره‌ور منابع انسانی در دوره کرونا (مورد مطالعه: سازمان اداری و استخدامی کشور. **مطالعات منابع انسانی**. ۱۳(۲)، ۱۰۰-۱۲۱.
- نژی، یاسمن؛ تیمورنژاد، کاوه؛ دانش فرد، کرم اله. (۱۴۰۱). طراحی الگوی مدیریت عملکرد منابع انسانی در شهرداری تهران با توجه به الزامات شهر دیجیتال (رویکرد کیفی: تحلیل تم). **فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری**. ۱۰(۳۸)، ۱۱۳-۱۲۶.
- Adikaram, A.S. & Naotunna, N.P.G.S.I. (۲۰۲۳), "Remote working during COVID-۱۹ in Sri Lanka: lessons learned and what the future holds", **Employee Relations**, ۴۵(۴). ۱۰۳۵-۱۰۵۶.
- Anderson, B. A. (۲۰۰۶). Crisis management in the Australian tourism industry: Preparedness, personnel and postscript. **Tourism Management**, ۲۷(۶), ۱۲۹۰-۱.
- Antwi H. A., Zhou L, & Xu X., Mustafa T. (۲۰۲۱). Beyond COVID-۱۹ pandemic: An integrative review of global health crisis influencing the evolution and practice of corporate social responsibility [Internet]. Vol. ۹, **Healthcare** (Switzerland). **Healthcare** (Basel); ۲۰۲۱. ۱-۱۸.
- Bieńkowska, A., Koszela, A., Sałamacha, A., & Tworek, K. (۲۰۲۲). COVID-۱۹ oriented HRM strategies influence on job and organizational performance through job-related attitudes. **National Institutes of Health**, ۱۷(۴): e۰۲۶۶۳۶۴.
- Bontrager M., Clinton, M. S., Tyner, L. (۲۰۲۱). Flexible Work Arrangements: A Human Resource Development Tool to Reduce Turnover. **Adv Dev Hum Resour** [Internet]. ۲۳(۲):۱۲۴-۱۴۱.
- Chu, d. k., Akl, E. A., Duda, S., Solo, K., Yaacoub, S., Schünemann, H. J. (۲۰۲۰). Physical distancing, face masks, and eye protection to prevent

person-to-person transmission of SARS-CoV-۲ and COVID-۱۹: a **systematic review and meta-analysis**. *Lancet*, ۳۷;۳۹۵(۱۰۲۴۲):۱۹۷۳-۱۹۸۷.

- Durst, S., Davila, A., Foli, S., Cheng, Ch, F. (۲۰۲۳). Antecedents of technological readiness in times of crises: A comparison between before and during COVID-۱۹. **Technology in Society**, ۷۲(۲۰۲۳). ۱۰۲۱۹۵.
- Eren, E. (۲۰۱۳). *Stratejik Yönetim ve İşletme, Politikası* (Cilt ۹). İstanbul: Seçkin.
- Kane, B., Palmer, I.(۲۰۰۵). Strategic HRM or managing the employment relationship?, **International Journal of Manpower**, ۱۶(۵/۶), ۱۴۲-۱۵۷.
- Li, J.; Sekiguchi, T., & Qi, J. (۲۰۲۰). When and why skill variety influences employee job crafting. **Employee Relations: The International Journal**
- Plater, Q. C., Frazier, M. D., Talbert, P. Y., Davis, V. H., & Talbert, P. S.(۲۰۲۲). Human Resources Strategies & Lessons Learned During the COVID-۱۹ Pandemic: A Literature Review. **Management Dynamicsin the Knowledge Economy**, ۱۰(۴), ۳۳۰-۳۴۲.
- Prieto, J. C., Santana, M., Cabrales, A. L. (۲۰۲۲). Turnaround and human resource strategies during the COVID-۱۹ crisis. **BRQ Business Research Quarterly**. LicenseCC BY-NC ۴.۰
- Suswadi, N. C., Irawan, R. B., Esthi, E. N. (۲۰۲۳). Formulating a revitalization strategy for a sustainable mangrove environment with natural and human resource management. **Earth and Environmental Science** ۱۲۶۰ (۲۰۲۳).۱-۱۲.
- Tarihi, G., Gör, O., İstanbul, K. (۲۰۲۳). Determination of COVID-۱۹ Stress Level in Intensive Care Nurses after Pandemic. **Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi** ۲۰۲۳;۲۷(۳):۱۳۸-۱۴۶.
- Vardarlieria, Pelin. (۲۰۱۶), Strategic Approach to Human Resources Management During Crisis. **Procedia - Social and Behavioral Sciences** ۲۳۵:۴۶۳-۴۷۲.

- Vo-Thanh T, Vu T Van, Nguyen NP, Nguyen D Van, Zaman M, Chi H.(۲۰۲۱) How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-۱۹ responses affect job insecurity and job performance? **J Sustain Tour** [Internet]. ۲۹(۶):۹۰۷-۲۵.
- Verma, A., Singh, S. (۲۰۲۴). Strategic Human Resource Management. **Clinical Laboratory Management**. DOI: ۱۰.۱۰۰۷/۹۷۸-۳-۰۳۱-۴۶۴۲۰-۱_۴.
- Wenzel, M., Stanske, S., Lieberman, M. B. (۲۰۲۱). Strategic responses to crisis. **Strategic Management Journal** ۴۲(۲):O۱۶-O۲۷.
- Zaidi, A. K. M. (۲۰۰۵). Hospital-acquired neonatal infections in developing countries. **Lancet**. ۲۰۰۵;۳۶۵(۹۴۶۵):۱۱۷۵-۸۸.
- Zhu N., Zhang D., Wang W., Li X., Yang B., Song J., Zhao X., Huang B., Shi W., Lu R., Niu P., Zhan F., Ma X., Wang D., Xu W., Wu G., Gao G.F., Tan W.(۲۰۲۰). China novel coronavirus investigating and research team. A novel coronavirus from patients with pneumonia in China, ۲۰۱۹. **N. Engl. J. Med**. ۲۰۲۰;۳۸۲(۸):۷۲۷-۷۳۳

ارایه مدلی برای طراحی سیستم و انتخاب مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت بر اساس نظام شایستگی

حسین سرمد^۱

کمال الدین رحمانی^۲

سلیمان ایرانزاده^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۱/۲۶ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۳/۵)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

اگر به بررسی سیستمهای منابع انسانی سازمانها بپردازیم، مشخص می شود که در بیشتر مواقع بین زیر سیستمهای مختلف آن از قبیل توسعه دانش، ارزیابی عملکرد، جذب ارتباط و پیوستگی لازم وجود ندارد و همین امر به ناکارآمدی سیستمهای منابع انسانی منتهی می شود. هدف این تحقیق

۱- دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

۲- دانشیار گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. kr۱۳۴۵۲۰۰۰@yahoo.com

۳- استاد گروه مدیریت صنعتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. iranazadeh@iaut.ac.ir

ارایه مدلی برای طراحی سیستم و انتخاب مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت بر اساس نظام شایستگی بوده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام تحقیق، کیفی بوده است. جامعه آماری وزارت صنعت، معدن و تجارت ج.ا. شامل کلیه مشاغل مدیریتی موجود (مدیران ستادی و استانی) می باشد. روش جمع آوری اطلاعات شامل مصاحبه های نیمه ساختاریافته برای بررسی فرایندهای شایستگی کارکنان استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار مکس کیودی و با استفاده از روش تحلیل مضمون انجام شده است. بر اساس نتایج بدست آمده، ۶۲ شاخص در هشت بعد شایستگی مدیران وزارت صمت شامل فرایند سیستم پاداش و آیین سپاسگزاری و جانشین پروری، شناسایی شده و مدل مربوطه پس از برازش مورد تایید قرار گرفت در پایان جهت بهبود فرایندهای شایستگی و نحوه گزینش مدیران بر اساس شایستگی پیشنهاداتی ارائه شد.

واژگان کلیدی: شاخصهای شایستگی مدیران، تحلیل کیفی، وزارت صنعت، معدن و تجارت.

۱- مقدمه

بیشتر صاحب نظران سعی کرده اند با قرار دادن شایستگیها در مرکز و زیر سیستم منابع انسانی این ارتباط را به تصویر بکشند. تنها تفاوتی که بین صاحب نظران وجود دارد، در تعداد زیر سیستمهای منابع انسانی مرتبط با شایستگیهاست برای مثال فریدنبرگ و لوی (۲۰۱۴) چهار زیرسیستم مدیریت عملکرد، استخدام و انتخاب، توسعه و طبقه بندی و پرداخت را مد نظر قرار میدهد. مدل پلیوم اینترنشنال (۲۰۱۱) نیز مشابه چنین شکلی است. کرارتز (۱۹۹۷) علاوه بر این چهار زیر سیستم، زیر سیستم توسعه مسیر ترقی شغل را نیز به آن میافزاید. اما جامعترین تصویر در این زمینه، توسط اسکوایرز (۲۰۰۳) ارائه شده است لذا به جهت اینکه هر شغل به دارنده شایسته آن از نظر ابعاد منابع انسانی واگذار شود، بهره وری نیروی انسانی به جهت تطبیق شغل و شاغل افزایش یابد، افراد با تفکر استراتژیک برای آینده سازمان تربیت شوند و در نهایت مزایا و موقعیتهای شغلی بر اساس شایستگی ها توزیع شوند نیاز به سیستم شایسته سالاری و مدیریت

شایستگی منابع انسانی است. مدیریت منابع انسانی مبتنی بر شایستگی، به عنوان یک ابزار قوی خواهد بود که بر رفتارهای افراد تأکید دارد و به موفقیت سازمانی کمک میکند. برای اینکه یک سازمان، رویکرد مبتنی بر شایستگی را نسبت به منابع انسانی اجرا کند. باید شایستگیها تعیین شوند و مدلی توسعه پیدا کند که این شایستگیها را توصیف کند (علیپور و درگاهی، ۱۳۹۶).

در مدیریت منابع انسانی سنتی، تحلیل شغل مبنایی برای کارمند یابی، گزینش، آموزش، پاداش، ارزیابی و توسعه افراد بود. در مقابل، مدیریت منابع انسانی جدید مبتنی بر شایستگی بر روی تعریف، مدل سازی و ارزیابی شایستگیها تأکید داشته است. با استفاده از رویکرد شایستگی، اقدامات منابع انسانی در جستجوی کشف مهارتها، دانش و ویژگیهایی هست که به طور غیرمستقیم به موفقیت سازمان کمک کند و فعالیتهای منابع انسانی را پیرامون آن شایستگیها درک کند (دویس و همکاران، ۲۰۱۸). شایستگی ها برای دستیابی به مزیت رقابتی سازمان لازم و ضروری هستند. رویکرد شایستگی ها، در انگیزه دادن به کارکنان برای توسعه مجموعه مهارتهای خود مفید خواهد بود. این رویکرد میتواند در شرایط مختلف کاری استفاده شده و افراد را برای تغییر سازمانی آماده سازد (کانسال و جین، ۲۰۱۹). در سطح بالاتر، نه تنها شایستگی های استراتژیک بلکه ترکیبی از شایستگی های فنی، مدیریت فنی و تعاملی ضروری خواهد بود مهارتهای عمومی، مدیریتی و فنی برای پیشرفت حرفه ای فرد ضروری است و افراد دارای تواناییهای مناسب قادر به انجام بهتر کار هستند (کانسال و جین، ۲۰۱۹). از طرف دیگر اگر به بررسی سامانه های منابع انسانی سازمانها پرداخته شود، در بیشتر مواقع بین زیرسیستمهای مختلف آن از قبیل آموزش، ارزیابی عملکرد، جذب ارتباط و پیوستگی لازم وجود ندارد و همین امر به ناکارآمدی سامانه های منابع انسانی منتهی میشود (عریضی، ۱۳۹۹).

مدلهای شایستگی میتواند به عنوان شیوه ای برای یکپارچه کردن اقدامهای مختلف منابع انسانی به کار رود (احمدی و دیگران، ۲۰۱۳) میتوان هر یک از زیرسیستمهای مدیریت منابع انسانی را بر اساس شایستگی طراحی کرد و شایستگی، هسته مرکزی تمامی فعالیتهای منابع انسانی سازمان باشد. مدیریت شایستگی به طور تنگاتنگی با کوشش های سازمان برای ایجاد نظام توانمندسازی کارکنان به منظور افزایش مزیت رقابتی، نوآوری و اثربخشی پیوند خورده است. به علاوه مدیریت شایستگی به طور مستقیم با فعالیتهای سازمان برای تقویت دانش درونی و به کارگیری مستمر مدیریت دانش ارتباط دارد. سرمایه انسانی از جمله مهمترین دارایی هر سازمانی است.

استفاده اثربخش از سرمایه انسانی زمینه موفقیت سازمان و تحقق اهداف آن را فراهم میسازد. تعاریف متفاوتی از شایستگی ارائه کرده اند که در ادامه به آنها خواهیم پرداخت. رویکرد مبتنی بر شایستگی، باعث کارآتر شدن فرایندهای منابع انسانی در سازمان خواهد شد و این مهم، دستیابی به اهداف و چشم انداز هر سازمانی را تسهیل خواهد کرد وزارت صنعت، معدن و تجارت ایران هم به عنوان یکی از ارکان حیاتی بخش اقتصادی دولت، با پیاده سازی انواع سیستم های یکپارچه مانند پنجره واحد و سرو کار داشتن با سرمایه گذاری تولید کالا و خدمات در کشور، بیش از هر زمان دیگری، نیازمند همراهی و هم سویی نظام مدیریت منابع انسانی در پیشبرد اهداف طرح خواهد بود. جذب، توسعه و ایجاد انگیزه در مجموعه نیروی انسانی سازمان به عنوان مهمترین رکن وزارت صمت میتواند مسیر دگرگونی و تحول را هموارتر و آینده ای مطلوبتر را برای سازمان به ارمغان آورد. بر همین اساس تحقیق حاضر با توجه به اهمیت موضوع، قصد دارد تا طرح الگوی عملیاتی برای اجرای مدل نوین انتخاب مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت بر اساس نظام شایستگی، تعیین شاخصهای لازم برای مشاغل مدیریتی بر اساس معیارهای علمی و عملی را شناسایی و اجرا نماید.

۲- ادبیات و پیشینه نظری پژوهش

مدل شایستگی چارچوبی برای نظم بخشیدن به مجموعه ای از مهارت ها و رفتارهایی است که بر کیفیت کار افراد تأثیر می گذارند. این مدل نشان می دهد افراد باید چه کارهایی انجام بدهند تا بتوانند وظایف و مسئولیت هایشان را به طور مؤثر اجرا کنند با اینکه این تعریف به نظر ساده می رسد، اما نقش مدلهای شایستگی کارکنان در طراحی سازمانی بسیار مهم است در حقیقت، به این دلیل که امروزه رقابت بین افراد با استعداد در بازار کار بالا گرفته است، خیلی از سازمان ها به مدلهای شایستگی به عنوان مدیریت استعداد به روشی اساسی و مؤثر نگاه می کنند و آنها را برای استراتژی سازمان مهم می دانند دلیل این امر، این است که خیلی از شرکت ها از مدلهای شایستگی برای اهداف زیر استفاده می کنند.

مدل تعالی منابع انسانی ایران

از آنجایی که در حال حاضر جامعه سازمانهای ایران به ویژه شرکتهای تولیدی و صنعتی با

چالشهای مهمی نظیر تحریم ها و رقابت روزافزون با رقبای توانمند داخلی و خارجی به منظور کسب مزیت رقابتی پایدار مواجه شده است، منابع انسانی بدون شک میتواند نقش موثری در توسعه و بهبود سازمانها ایفاء کند؛ بنابراین مدیران منابع انسانی به چارچوب راهنماییهای نیاز دارند تا بر اساس آن و با توجه به شرایط سازمانی خود، طرح جامع منابع انسانی خاص شان را برای پاسخ به چالشهای سازمانی و منابع انسانی تدوین کنند. مدل تعالی منابع انسانی ایرانی، چارچوب جامعی از ارزشهای محوری، معیارها و شاخصهای برتر در تمامی ابعاد منابع انسانی یک سازمان است که به حرفه ییهای منابع انسانی سازمانها کمک میکند تا با ارزیابی مستمر فعالیتهای، رویه ها، فرایندها و نتایج منابع انسانی نقاط قوت و فرصتهای بهبود خود را شناسایی کرده و برای بهبود آنها برنامه ریزی کنند؛ بنابراین تعالی منابع انسانی چارچوب بسیار موثری است که میتواند شرکتهای سازمانها را به سوی تعالی منابع انسانی رهنمون شود. مدل مذکور دارای دو بخش اصلی است؛ بخش اول توانمندسازها که حوزه های منابع انسانی یک سازمان را حمایت و یکپارچه میکند و بخش دوم نتایج هستند که آنچه را که یک سازمان در حوزه های منابع انسانی و عملکرد سازمانی بهدست میآورد، پوشش میدهند. نتایج بر اساس ماهیت توانمندسازها به دست میآیند و توانمندسازها با گرفتن بازخورد از نتایج بهبود مییابند. چرخه یادگیری و نوآوری کمک میکند تا توانمندسازها بهبود یابند و در نتیجه، بهبود نتایج حاصل شود (کانسال و جین، ۲۰۱۹).



شکل (۱) مدل تعالی منابع انسانی

اهداف تحقیق

- ۱- تهیه و تدوین نظام شایستگی شامل نظام شایستگی های سازمانی، فردی و راهبردی مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت ج.ا.ا.
 - ۲- توصیف شایستگی های مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت ج.ا.ا. به طوری که در زیر سیستمهای منابع انسانی قابل استفاده باشد.
 - ۳- ارایه نقشه اولیه به بخش منابع انسانی وزارت صنعت، معدن و تجارت ج.ا.ا جهت استفاده از نظام شایستگی در جهت یکپارچه سازی زیر سیستم های منابع انسانی با استفاده از نظام طراحی شده.
- در این پژوهش به یک سوال اساسی پاسخ داده میشود :
- ۴- ابعاد، مولفه ها و شاخص های شایستگی مشاغل مدیریتی وزارت صمت کدامند و از چه اولیتهای برخوردار هستند؟

۳-روش شناسی پژوهش

روش تحقیق مورد استفاده در این تحقیق ترکیبی از روش پیمایشی و کتابخانه ای است که از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی خواهد بود از آنجایی که هدف تحقیق طراحی نظام شایستگی مدیران وزارت صنعت ، معدن و تجارت ج.ا.ا میباشد گامهای اجرایی تحقیق طبق مدل مفهومی ارایه شده به شرح زیر بوده است .

گام اول وضعیت استخدام و انتصابات مدیران وزارت صنعت ، معدن و تجارت ، جهت شناسایی مدیران عالی و میانی مشخص و همچنین از نتایج تحقیقات و پروژه های انجام شده در وزارت خانه و اسناد و مدارک موجود استفاده شده است.

گام دوم با استفاده از پرسشنامه شماره یک با توجه به مولفه های توانمندی و ویژگی های فردی مورد نیاز برای مشاغل مدیریتی وزارت صنعت، معدن و تجارت ایران و ابعاد آن مانند ویژگی های شخصیتی، ارزشی و شاخصهای مربوطه آن، مفهوم مهارت منابع انسانی مورد نیاز برای مشاغل مدیریتی وزارت صنعت، معدن و تجارت ایران مانند ابعاد انسانی، مدیریتی و فنی و شاخصهای مربوطه آن ، مفهوم نگرش و انگیزش مدیران مورد نیاز برای مشاغل مدیریتی وزارت

صنعت، معدن و تجارت ایران در ابعاد مانند نگرش پیشگیرانه، جسارت، تعهد و شاخصهای مربوطه آن، مفهوم دانش مدیریتی مورد نیاز برای مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت ایران در ابعاد مانند دانش ساختاری، اجتماعی و انسانی و شاخصهای مربوطه آن مشخص شده اند.

در گام سوم جهت شناخت شایستگی های انفرادی، سازمانی و راهبردی پرسنل و با توجه به نتایج گام دوم که مولفه های توانمندی و ویژگی های فردی، نگرش و انگیزش، دانش و مهارت مورد نیاز برای مشاغل مدیریتی وزارت صنعت، معدن و تجارت ایران مشخص شده اند شاخصهای عملیاتی با استفاده از آنتروپی شانون اولویت بندی شده اند.

گام چهارم در این مرحله ایجاد رابطه شایستگی های مشخص شده مدیران با ابعاد مربوطه با استفاده از تحلیل عاملی بررسی و مدل شاخصهای شایستگی اعتبار سنجی و مورد تایید قرار گرفت.

گام پنجم: طراحی سیستم ارزیابی فرایند استخدام و انتصاب مدیران وزارت صنعت، معدن و تجارت ج.ا.ا با استفاده از استاندارد جهانی ۳۴۰۰۰ که یک نظام ارزیابی و پایش فرایند های نیروی انسانی بر اساس نظام شایستگی مشخص شده مدیران با توجه به نتایج مراحل قبلی است باید اطمینان یافت که شاخص های عملکرد مناسب و درستی، برای ارزیابی کسب و کار موفق به کار گرفته شده است و همچنین این شاخص ها با عملکرد مدیران تطبیق داده شده است.

گام ششم: در این مرحله سامانه جامع نظام ارزیابی شایستگی مدیران وزارت صمت جهت استقرار سیستم نظام شایستگی مدیران طراحی و ارایه شده است.

۴- یافته های پژوهش

همانطوریکه ذکر شد جهت بدست آوردن و احصای ابعاد، مولفه ها و شاخص های شایستگی مشاغل مدیریتی بر اساس مبانی نظری، پرسشنامه شماره یک در اختیار نمونه آماری قرار گرفته شد و در این پرسشنامه جهت تبدیل طیف های کیفی به کمی از روش لیکرت استفاده شده است به طوری که وزن طیف "کم اهمیت" عدد ۱، وزن طیف "لازم" عدد ۲، وزن طیف "نسبتاً ضروری" عدد ۳، وزن طیف "ضروری" عدد ۴، وزن طیف "خیلی ضروری" عدد ۵ خواهد بود لذا اگر همه نمونه آماری درجه اهمیت خیلی ضروری را برای یک شاخص انتخاب کنند جمع امتیاز برابر $111 \times 5 = 555$ امتیاز و اگر همه نمونه آماری درجه اهمیت "کم اهمیت" را برای یک

شاخص انتخاب کنند جمع امتیاز برابر $۱۱۱ = ۱ * ۱۱۱$ امتیاز خواهد بود همچنین برای طیف های دیگر مشابه همین روش به طوری که وزن طیف "لازم" عدد ۲، وزن طیف "نسبتا ضروری" عدد ۳، وزن طیف "ضروری" عدد ۴ و در جمع به ترتیب ۲۲۲ امتیاز، ۳۳۳ امتیاز، ۴۴۴ امتیاز خواهد بود. طبیعی است پاسخ گویان ترکیبی از درجات اهمیت را انتخاب کرده اند و با این توضیحات بیشترین امتیاز یک شاخص از نظر اهمیت و تاثیر در شایستگی مدیران برابر ۵۵۵ امتیاز و کمترین آن ۱۱۱ امتیاز خواهد بود. بر این اساس نتایج نقطه نظرات مدیران (نحوه انتخاب گزینه های پنج گانه) و خلاصه داده های ۱۱۱ پرسشنامه مدیران طبق جدول شماره ۱ می باشد.

جدول (۱) نتایج پرسشنامه شماره یک نمونه آماری مدیران

شایستگی ها (مولفه ها)	قابلیت مهارت (شاخص ها)	تعریف رفتاری	درجه اهمیت					جمع
			کم اهمیت	لازم	نسبتا ضروری	ضروری	خیلی ضروری	
شایستگی	برنامه ریزی	توانایی تشخیص اولویت ها، پیش بینی تغییرات لازم برای رسیدن به نیازهای آتی و تعیین منابع مورد نیاز برای رسیدن به اهداف بلند مدت	۰	۰	۱	۱۷	۹۳	۱۱۱
	سازماندهی	تعیین وظایف افراد زیر دست و تقسیم کار و هماهنگی آنها جهت رسیدن به اهداف و استفاده مفید از منابع	۰	۰	۰	۱۹	۹۲	۱۱۱
	تصمیم گیری	داشتن تهور و جسارت در اتخاذ تصمیمات منجر به نتایج سازنده، اعلام شفاف و صریح دیدگاههای راهبردی، توانایی تصمیم گیری در شرایط پیچیده متناسب با مقتضیات فرایند	۰	۰	۰	۱۱	۱۰۰	۱۱۱
	نظارت و کنترل	میزان مراقبت و رسیدگی به جریان امور، پیگیری جریان اجرای برنامه ها و تحقق نتیجه موضوعات	۰	۰	۱	۲۵	۸۵	۱۱۱

						اولویت دار در زمانهای مقرر با کیفیت و کمیت مطلوب		
						سنجش نتایج کار و عملکرد نیروهای تحت سرپرستی و شناسایی انحرافات و ارایه راهنمایی های لازم	ارزشیابی	
						توانایی فهم، طبقه بندی و تحلیلی داده ها و ارائه گزارش های مختلف به مسئول مافوق به شکل مطلوب	تجزیه و تحلیل داده ها و گزارش دهی	
						تسلط بر احساسات خود، مدیریت و هدایت حالات و روحیات خود به سوی اهداف از پیش تعیین شده با توجه به باز خورد های دریافتی از محیط	خود مدیریتی	
						قدرت اداره امور پیچیده و کیفی با ماهیت های گوناگون و متفاوت	قدرت انجام وظایف گوناگون	
						توان تشخیص و اقدام بهنگام تخصیص مناسب و تاثیر گذار منابع به بخشهای مختلف در چهار چوب برنامه اجرایی	تخصیص منابع	
						مجموعه مهارت های لازم برای استفاده مفید از زمان، تعیین و رعایت اولویت ها و مدیریت بهینه برنامه ها و فعالیت ها که در بستر زمان صورت میگیرد	مدیریت زمان	
						توان هدایت و بکار گیری روش های مطلوب، تعامل گروهی و اداره مشارکتهای جمعی در راستای نیل به اهداف	هدایت و رهبری	رهبری

۱۱۱	۳۶	۳۹	۳۳	۲	۱	تلاش در برانگیختن دیگران برای رسیدن به هدف با ارائه تصویری روشن از آنچه باید بدست آید.	ایجاد انگیزه
۱۱۱	۴۱	۳۳	۱۲	۱۲	۲	افزایش توانایی های همکاران از طریق تفویض مناسب اختیارات ، انتقال به موقع اطلاعات و ارائه مشاوره به آنان	توانمند سازی
۱۱۱	۳۸	۳۰	۳۳	۸	۲	شناسایی نیاز های توسعه ای دیگران و تعلیم و مربی گری و کمک به دیگران در بهبود دانش یا مهارت های آنها	مربی گری و توسعه دیگران
۱۱۱	۲۶	۳۴	۳۷	۷	۷	میزان اقتدار و دور اندیشی در سازماندهی و بهره برداری موثر از منابع تحت اختیار در شرایط بحرانی و ناپایدار اطلاعات در جهت بهبود فرایند تصمیم گیری و تصمیم سازی	قدرت مدیریت تضاد
۱۱۱	۲۴	۳۰	۳۶	۱۲	۹	توانایی و کنکاش نظام مند اطلاعاتی که به یک موضوع مربوط اند و نگهداری و ثبت نظام مند آنها	جمع آوری اطلاعات و مستند سازی
۱۱۱	۶۵	۲۲	۱۱	۱۳	۰	درک اصول مدیریت نوین و آشنایی کامل به عوامل تشکیل دهنده آن مانند سیستم پیشنهادات ، بهبود مستمر ، و..... ۵S.TQM	مدیریت نوین
۱۱۱	۴۰	۲۶	۲۸	۱۳	۴	آشنایی نسبی با علوم مرتبط با مدیریت مانند روان شناسی ، جامعه شناسی ، سیاست ، اقتصاد ، جغرافیا و مهندسی و...	دانش بین رشته ای

						مهارت ها ، دانش و اصول نشان دادن و فروش خدمات که شامل استراتژی و تاکتیک های بازاریابی و معرفی محصول یا خدمات با استفاده از تکنیک های فروش و بازاریابی	مهارت های فروش و بازاریابی	
۱۱۱	۴۵	۳۸	۱۲	۱۵	۱	شناسایی مسائل و تجزیه آن به اجزا و ارزیابی علت و معلولی بین اجزا	تجزیه و تحلیل مسائل	ویژگی های ذهنی
۱۱۱	۶۶	۳۶	۷	۲	۰	توان درک ، تجزیه و تحلیل و تعیین راهکار مناسب و سازنده در حل و فصل مسائل	حل مسئله	
۱۱۱	۳۲	۳۱	۳۰	۱۴	۴	توانایی رویارویی با حقایق و مفروضات موجود ، تشخیص سریع کمبود ها و نواقص طرحهای پیشنهادی و بررسی دلایل احتمالی عدم کارایی	توانایی نقد	
۱۱۱	۱۶	۱۵	۴۰	۲۹	۱۱	مهارت در ارزیابی اطلاعات و فعاليتها برای رسیدن به تصمیمات معقول و پیشنهاد های منطقی و واقع گرایانه و اجتناب از پیش داوری	داوری	
۱۱۱	۷۵	۱۸	۱۸	۰	۰	توانایی درک و شناسایی فرصت ها و تهدیدات آتی سازمان	قدرت پیش بینی و آینده نگری	
۱۱۱	۳۸	۳۰	۲۹	۸	۶	نگرش گسترده نسبت به مسائل جاری و توجه به تمامی عوامل ممکن و موثر در آن	جامع نگری	
۱۱۱	۱۵	۲۳	۴۸	۱۴	۱۱	انجام کامل فعالیت ها با توجه به تمام جوانب و اجزای آن	توجه به جزئیات	

هشماره سازمانی	آگاهی نسبت به موضوعات سازمان، تشخیص مسائل، تهدیدات و فرصت های بیرونی و درک تاثیر تصمیمات ضمنی آنها در سایر قسمتهای	۰	۲	۸	۳۶	۶۵	۱۱۱
	ارائه رسمی و موجز و مرتب مطالب و ایجاد اشتیاق در مستمعان	۱۵	۲۶	۳۱	۲۸	۱۱	۱۱۱
	توانایی تفسیر و ارائه موثر و نافذ افکار در مذاکرات و پیگیری هوشمندانه جهت القای آنها	۲	۲۹	۲۲	۲۸	۳۰	۱۱۱
	توانایی نفوذ در دیگران و کسب توافق جهت تغییر یا بازبینی تصمیم یا اقداماتی که ابتدا با آن مخالف بودند.	۱۵	۲۱	۳۰	۲۴	۲۱	۱۱۱
ویژگیهای مکمل	مشتری گرایی	۰	۷	۱۱	۳۳	۶۰	۱۱۱
	ریسک پذیری	۰	۲۲	۴۱	۱۸	۳۰	۱۱۱
	کمال جویی حرفه ای	۸	۱۸	۵۱	۱۹	۱۵	۱۱۱
	ثبات و پشت کار در رسیدن به اهداف، حتی در موقعیت کمبودها ، محدودیتها و موانع	۴	۲۰	۳۰	۲۷	۳۰	۱۱۱
	مهارت کار با توانایی استفاده از کامپیوتر	۰	۲	۹	۳۵	۶۵	۱۱۱

						از اینترنت گرفته تا ایمیل ، توانایی استفاده از نرم افزای صفح گسترده و بانک های اطلاعاتی	کامپیوتر
۱۱۱	۲۱	۱۸	۳۱	۱۹	۱۲	اشتیاق و پیش قدمی در ارائه خدمت به همکاران و توجه به مسئولیت های اجتماعی	روحیه خدمت رسانی
۱۱۱	۶۵	۲۵	۱۰	۰	۱	میزان بهره گیری از منابع خارجی ، توانایی درک مطلب و تهیه گزارش به زبان انگلیسی و امکان اجرای مذاکرات به زبان انگلیسی	زبان انگلیسی
۱۱۱	۲۲	۳۰	۳۲	۱۸	۹	پذیرش گوناگونی و استقبال از تغییر ، ایجاد فضا برای تغییر و عدم مقاومت در مقابل تغییر	میل به تغییر
۱۱۱	۶۰	۳۶	۱۲	۳	۰	داشتن ثبات رای و نداشتن تزلزل شخصیتی به هنگام طرح تصمیمات متخذه و دیگاههای راهبردی مورد نیاز پیشبرد امور	قاطعیت
۱۱۱	۵۹	۳۳	۵	۱۲	۲	احساس و ایفای مطلوب مسئولیت ها ی محوله و میزان پیش قدمی در قبول مسئولیت بیشتر	احساس مسئولیت
۱۱۱	۳۰	۲۹	۳۴	۹	۹	میزان احساس تعلق خاطر به سازمان و پابندی به اصول و اهداف سازمان و تعهد به حفظ منافع ، مصالح و دفاع از حقوق سازمانی	وفاداری و عرق سازمانی
۱۱۱	۱۵	۲۳	۳۱	۳۰	۱۲	هوشیاری نسبت به نیاز ها و احساسات کارکنان ، همکاران ، ارباب رجوع و ارائه واکنش های مناسب	حساس بودن
۱۱۱	۲۰	۲۲	۳۴	۲۲	۱۳	اختیار کردن شیوه ملایم و پذیری	انعطاف پذیری

ویژگیهای
شخصیتی

						منعطف در برخورد با دیگران و در نظر گرفتن نظرات آنان و تغییر موضع در صورت لزوم		
۱۱۱	۶۱	۳۶	۶	۶	۲	توانایی پذیرش نظرات منطقی و آرای دیگران و عدم واکنش منفی به آن	انتقاد پذیری	
۱۱۱	۳۲	۳۰	۴۳	۳	۳	توانایی حفظ آرامش و سطح عملکرد در موقعیت های فشار کاری و چالش های سخت	تحمل فشار	
۱۱۱	۶۰	۲۵	۲۱	۵	۰	معیار اخلاقی و پایبندی به اصول و مصالحه نکردن بر سر آن	صداقت	
۱۱۱	۳۰	۳۳	۳۴	۹	۵	استفاده موثر از کانال های ارتباطی (رسانه های مختلف) و همچنین شناسایی روابط رسمی و غیر رسمی ارتباطات در سازمان	بکارگیری کانال های ارتباطی	مهارت های ارتباطی
۱۱۱	۴۰	۳۱	۲۰	۲۰	۰	نحوه رفتار و برقراری روابط با همکاران، مراجعین درون و برون سازمانی و میزان تحصیل منفعت در راستای اهداف سازمانی	روابط عمومی خوب	
۱۱۱	۷۰	۳۵	۴	۲	۰	توانایی بیان مسائل به صورت روان ، صریح، و گویا با انتخاب جملات مناسب	مهارت کلامی	
۱۱۱	۵۸	۳۶	۱۱	۵	۱	مهارت در مکتوب کردن شفاف ایده ها ، اطلاعات و ساختار درست دستوری و انتخاب لغات مناسب با هدف درک صحیح خواننده	ارتباط نوشتاری	

	خواندن موثر	توانایی درک صحیح ، به خاطر سپاری و یاد آوری اطلاعات مکتوب	۱۳	۱۵	۲۲	۲۸	۲۳	۱۱۱
	گوش دادن موثر	اجتناب از یک سو نگر و گزینشی برخورد کردن در گوش دادن ، توانایی سوال برای تکمیل اطلاعات و نشان دادن توجه به درک مطلب	۱۲	۲۴	۲۹	۲۵	۲۱	۱۱۱
ویژگیهای ارزشی	شجاعت و امانتداری	حفظ امانت و پای بندی به عهد و پیمان ، قوت قلب در مصاف با رقبا و تحمل دشواری ها، دلیری و دلاوری در تصمیم گیری ها	۱	۱۰	۱۰	۳۳	۵۷	۱۱۱
	رعایت عدل و انصاف	ایجاد برابری و تساوی، بخشیدن حق هر صاحب حق، رعایت عدل و انصاف میان خود و دیگران	۱۰	۱۵	۱۹	۳۱	۳۶	۱۱۱
	انجام واجبات	انجام واجب هایی که مربوط به امور اعتقادی میباشد(اصول و فروع دین)	۸	۲۲	۲۹	۳۴	۱۸	۱۱۱
	داشتن ایمان	ایمان و توکل به خدا و پابندی به ارزش های مبنایی اسلام و اعتماد به خدا و نصرت الهی برای انجام وظایفش	۶	۱۰	۳۶	۲۷	۳۲	۱۱۱
	تقوای دینی ، مالی و سیاسی	رعایت تقوای الهی، ترس از فریبکاری و غلبه بر نفس خویش و امانتدار	۰	۱۱	۲۱	۲۶	۵۸	۱۱۱
	ساده زیستی	عدم دل بستگی به مظاهر دنیا و رهایی از تجملات و تشریفات زاید زندگی و بی پیرایه بودن ، عدم تجمل گرایی و رفاه زدگی	۱۲	۲۲	۳۸	۲۶	۱۳	۱۱۱

ویژگیهای تخصصی	داشتن سطح تحصیلات لازم	داشتن سطح تحصیلات مرتبط، فوق دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس، دکترا) یا توجه به شغل و رده سازمانی	۱	۲	۶	۳۶	۶۶	۱۱۱
	داشتن تحصیلات مرتبط	داشتن رشته تحصیلی مرتبط با توجه به شغل و رده سازمانی	۰	۳	۳	۴۲	۶۳	۱۱۱
	داشتن تجربه لازم	داشتن تجربه در رده های شغلی مرتبط با توجه به سلسله مراتب سازمانی	۰	۵	۹	۲۶	۷۱	۱۱۱
	طی کردن دوره های آموزشی مورد نیاز	طی کردن دوره های آموزشی سطح بالای مدیریتی، کارشناسی و تخصصی لازم با توجه به نوع رده سازمانی	۰	۰	۸	۳۵	۶۸	۱۱۱

منبع: یافته های تحقیق

مدل مفهومی تحقیق با توجه به داده های پرسشنامه مورد تایید قرار میگیرد. شناسایی قابلیتها و شایستگیهای مدیران منابع انسانی سازمانها نشاندهنده حرکتی ارزشمند برای حرفه یی شدن سرمایه های انسانی است، با این وجود هنوز جای خالی یک مدل جامع و بومی برای ایجاد یک به طور کلی، اگرچه تلاشهای انجام شده توسط انجمنها، موسسه های رویکرد نظام مند در مبانی نظری منابع انسانی کشورمان احساس میشود. مدل معرفی شده در این تحقیق که ترکیب نتایج حاصله از تحقیقات نظری و تجربی پژوهشگران ایرانی و خارجی است، شاید بتواند الگویی استاندارد برای تقویت و بهبود مستمر تواناییها و عملکرد حرفه یی کارکنان سازمانها فراهم سازد. با توجه به سه رویکرد مطرح شده و نظر به اینکه در هر یک از این رویکردها از روشها و منابع گوناگونی برای شناسایی شایستگیهای مورد نیاز مدیران منابع انسانی استفاده شده است. از این رو، با تلفیق و یکپارچه سازی نتایج مطالعات رویکردهای سه گانه میتوان نسبت به تدوین مدل شایستگی مدیران منابع انسانی با برخورداری از روایی معتبر اقدام کرد. با تلفیق نتایج سه رویکردهای ذکر شده و مورد مطالعه، بحث و تبادل نظر مجدد با حضور مدیران، استادان

دانشگاه و خبرگان حوزه منابع انسانی، شایستگیهای احصا شده را در مدیریت، رهبری، مهارتهای فنی، مهارتهای ذهنی، ویژگیهای شخصیتی، مهارتهای ارتباطی، ویژگیهای مکمل و ارزشی دسته-بندی نموده که هر یک از این شایستگیهای اصلی به شایستگیهای فرعی (شاخصها و مهارت ها) تقسیم شده اند. با توجه به مطالعات پیشینه تحقیق و مبانی نظری و جهت رسیدن به اهداف عملیاتی این تحقیق، مدل مطالعاتی آن به شرح شکل (۲) تعریف شده بود.

شکل (۲) مدل نظام شایستگی منابع انسانی (مدیران) متناسب با مأموریت و اهداف وزارت صمت

۵- بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده از پرسشنامه شماره یک (پرسشنامه شناسایی ابعاد، مولفه ها و شاخصهای شایستگی مدیران وزارت صمت حاکی از آن است که ۶۲ شاخص در ۸ مولفه شناسایی شدند که در رتبه بندی با روش آنتروپی شانون، شاخص های تصمیم گیری، برنامه ریزی، سازماندهی، نظارت و کنترل، داشتن تجربه، مهارت مذاکره، حل مسئله و بالاترین ضریب اهمیت را دارا میباشد و به تبع بالاترین اولویت را دار هستند و شاخص های ارائه شفاهی، حساس بودن، انجام واجبات از پایین ترین اهمیت در مقایسه با سایر شاخص های شایستگی مدیران را به خود اختصاص داده است. همچنین رتبه بندی ابعاد یا مولفه های اصلی شایستگی مدیران بدین صورت بوده است که مولفه های شایستگی مدیران بعد "مدیریتی" بالاترین ضریب اهمیت را دارا میباشد و به تبع بالاترین اولویت را داراست. بعد مولفه ویژگیهای تخصصی در رتبه دوم و به ترتیب رهبری، ویژگی های شخصیتی، ویژگی های ذهنی، ویژگی های ارزشی، ویژگی های مکمل و در نهایت مهارت های ارتباطی کمترین ضریب را در میان ابعاد و مولفه های شایستگی مدیران به خود اختصاص داده است

این نتایج با نتایج تحقیقات لومباردو و اچینگر (۲۰۱۸) که سه شایستگی از شش شایستگی که شامل، تمرکز بر مشتری، نتیجه گرا، و حل مساله را در یک گروه طبقه بندی کردند. آنها استدلال می کنند که آنها، مهارت هایی هستند که فراوان وجود دارد و باید برای توسعه بکار

گرفته شود همخوانی دارد. همچنین با نتایج تحقیقات جنتری و همکاران (۲۰۰۸) که بر اساس نتایج آنها که وجود تغییر در مهارت های مدیریتی را از سال ۱۹۸۰ را بررسی کردند آنها دریافتند که حتی با بسیاری از تغییرات نیروی کار، مهارت های اصلی مورد نیاز مدیران زیاد تغییر نمی کند. مدیریت زمان و روابط در حال حاضر نسبت به دهه ۱۹۸۰ مهم تر هستند. به طور مشابه، مهارت های اداری / سازمانی در حال حاضر از دهه ۱۹۸۰ کم اهمیت تر هستند. تحقیقات آنها بینش مهم را به درون بحث شایستگی کلی / خاص وارد کرد. به طور خاص، آنها دریافتند که تفاوت در شایستگی های مورد نیاز سطح مدیریتی وجود دارد. اهمیت تاثیر گذاری، رهبری، خطر پذیری و نوآوری در سطح مدیریتی افزایش یافته است. مواردی از قبیل دیدن احساس اطلاعاتی که آنها میگیرند و شناسایی مشکل برای مدیران ارشد نسبت به دیگر سطوح مدیریت کمتر مهم بودند. آنها مهارت های رهبری، تمرکز بر مشتری، نتیجه گرا، حل کننده مشکل، مهارت های ارتباطی، و کارکنان تیمی را به عنوان شش حیاتی ترین قابلیت فهرست کردند و برای ارزیابی مدیران در فرایند بررسی سالانه استفاده می شوند.

همچنین با نتایج تحقیقات یوکل (۲۰۱۶) که مطالعاتی در مورد مولفه هایی که رهبران موثر را تشکیل می دهند، انجام داده اند. بر اساس نتایج آنها رویکرد رفتاری به طور عمده روی دو جنبه از اثربخشی مدیریتی متمرکز شده میشود، توجه به زیردستان و توانایی برای نوآوری در ساختار در بخشی از سازمان که در آن رهبر مسئول است. پژوهش با رویکرد ویژگی نتیجه گرفته است که مهارت های خاص، مانند توانایی تحلیلی، متقاعد کنندگی، توانایی صحبت کردن، حافظه برای جزئیات بیشتر، همدلی، تدبیر و افسون اکثر موقعیت های رهبری مدیران به شمار میاید.

همچنین با نتایج تحقیقات توماس و سیرنو (۲۰۱۴) که مهارت ها و توانایی های مورد نیاز مدیران کسب و کار را بررسی می کند. این مطالعه ۱۱۵ شایستگی را مورد بررسی قرار داد، که مدیران در محل کار استفاده می کنند. این فعالیت ها در سه حوزه تقسیم شدند: حوزه ارتباطات، رهبری و کنترل. این مطالعه نمونه هایی از شایستگی ها را در حوزه ارتباطات ارائه کرد از جمله پیروی از رهنمودهای مافوق، ارتباط تلفنی، ارتباط با مافوق، و خواندن گزارشات شرکت. این مطالعه همچنین مصداق هایی از شایستگی های کنترل نظیر رسیدگی به شکایات از زیردستان، پیروی از کانال های مناسب قدرت، و شناسایی به موقع اشتباهات کارکنان را در بر می گیرد

منابع :

- قلیچلی، بهروز (۱۳۸۶) **تعالی منابع انسانی، ارزیابی، برنامه ریزی و بهبود، انتشارات سرآمد**، تهران ص ۱۹۳
- هاشمی، سید ذبیحاله، قلیچلی، بهروز، و غلامزاده، داریوش (۱۳۹۸) **شایستگی های منابع انسانی** مجموعه مقالات دومین کنفرانس توسعه منابع انسانی، تهران، صفحه ۲۷۵.
- احمدی، علی اکبر، حسن درویش، محمدجواد، سبحانی فر، حامد فاضلی، کبریا (۲۰۱۷) **مدلسازی شایستگیهای منابع انسانی بر اساس آموزه های نهج البلاغه (مطالعه موردی سنخیت سنجی شایستگیهای منابع انسانی در دانشگاه امام صادق(ع))**، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمانهای دولتی، ص. ۱۰۸
- دیانتي، محمد، عرفانی، مریم (۱۳۸۸) **شایستگی؛ مفاهیم و کاربردها، ماهنامه تدبیر**، شماره ۲۰۶، تیرماه، ص ۱۹
- عریضی، حمیدرضا (۱۳۹۴) **طرح شایستگی، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران**
- سبک رو، مهدی (۱۳۹۷) **طراحی مدل شایستگی روسای گروههای مالیاتی در سازمان امور مالیاتی کشور**، پایان نامه دکتری، پژوهش نامه مالیات شماره ۴۰ سال ۱۳۹۷
- حسن پور، اکبر؛ عباسی، طیبه، (۱۳۹۴) **مدیریت منابع انسانی پیشرفته**، چاپ اول، تهران، نشر پیکان.
- علیپور، محمد حسن و درگاهی، حسین (۱۳۸۶)، **شناسایی شایستگی های مدیریتی مدیران فرهنگسراهای شهر تهران بر اساس مدل شایستگی**، پایان نامه کارشناسی ارشد، سازمان مدیریت صنعتی.
- کارترایت، راجر، (۱۳۹۶) **مدیریت استعداد: نگاهی نو در توسعه سرمایه انسانی**، ترجمه: محمدعلی گودرزی، محمد علی. نشر رسا
- هاشمی، سید ذبیحاله، قلیچلی، بهروز، و غلامزاده، داریوش (۱۳۹۱) **شایستگی های منابع انسانی** مجموعه مقالات دومین کنفرانس توسعه منابع انسانی، تهران، صفحه ۲۷
- دانایی فرد حسن پژوهش های مدیریت در ایران (۱۳۹۹)، دوره بیست و چهارم - شماره ۳ علمی - پژوهشی (وزارت علوم) // صفحه ۱ تا ۲۵
- حصیری، اسد (۱۳۹۷) **ارتقای روحیه کارکنان سازمانهای دولتی بوشهر: بررسی نقش اعتماد سازمانی و شایستگی مدیریتی مدیران دولتی**، پایان نامه، کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس

- کرمی، مرتضی و صالحی، مسلم (۱۳۸۸) توسعه مدیریت مبتنی بر شایستگی، نشر آئیژ
 - خدایار، ابیلی (۱۳۹۳) مدل شایستگی فروشندگان بیمه برای تحقق مدیریت مبتنی بر شایستگی، پژوهشنامه بیمه، دوره ۲۹، شماره ۳ (مسلسل ۱۱۵)؛ از صفحه ۹۵ تا صفحه ۱۲۴.
 - میر سپاسی، ناصر، مدیریت منابع انسانی پیشرفته، (۱۳۹۷) جزوه درس مدیریت منابع انسانی دوره دکتری مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، علوم و تحقیقات تهران.
 - حسینی، سید محمود، (۱۳۹۴) نظام شایستگی در شرکت ملی گاز ایران با تاکید بر جذب شایستگان و پرورش کارآمدان، اولین همایش توسعه شایسته سالاری
 - حمیدی زاده، محمد رضا؛ حسین زاده شهری، معصومه، (۱۳۹۷) طراحی مدل تعیین شایستگی های محوری سازمانی، مورد کاوی: شرکت ایران خودرو، چشم انداز مدیریت، شماره ۲۹،
 - سلطانی، مسعود، (۱۳۸۵) تدوین مدل شایستگی های سازمان تامین اجتماعی، خبرنامه الکترونیکی آریانا، آدرس اینترنتی:
 - صادقیان، مسعود؛ نهایندی، محمد، (۱۳۹۶)، تدوین مدل شایستگی مشاغل مدیریت پروژه در پژوهشگاه نیرو، بیست و پنجمین کنفرانس بین المللی برق
-
- Lawson, T. E and V.Limbrick (۲۰۱۶). "Critical competencies and development experiences for top HR executives", Human Resource Management, ۳۵(۱P.۷), ۶۷- ۸۵
 - Schoonover, sc. (۲۰۰۲). Human Resource Competencies for the year ۲۰۰۲. Us: SHRM foundation.
 - Boyatzis, R. E., (۲۰۱۷) "The competent manager: A model for effective performance", New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.

توانمندسازی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی در عصر دیجیتال

شیلان عبدالله پور^۱

سلیمان ایران زاده^۲

هوشنگ تقی زاده^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۸/۲۶ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۱۰/۱۵)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

در عصر حاضر با پیشرفت فناوری، سازمانها با محیط رقابتی و پویاتری روبه رو هستند. که مستلزم توانمندسازی کارکنان به عنوان پیش نیاز موفقیت و مهارتی حیاتی می باشد. که همه کارکنان باید از ان برخوردار باشند. و با مهارت های مناسب با عصر دیجیتال افراد می توانند فرصت های شغلی افزایش دهند و مزیت رقابتی کسب کنند. یکی از دغدغه های بانک کشاورزی توانمندسازی کارکنان و چگونگی تجهیز آنها با مهارت، دانش و توانایی های متناسب با عصر دیجیتال می باشد. مهارتهای دیجیتال پیش نیاز موفقیت در محیط کار مدرن شده

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

۲- گروه مدیریت صنعتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. (نویسنده مسئول) iranazadeh@iaut.ac.ir

۳- گروه مدیریت صنعتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

است. توانایی استفاده موثر از فن اوری های دیجیتال به یک مهارت حیاتی تبدیل شده است که همه کارکنان باید از آن برخوردار باشند. بنابراین هدف پژوهش حاضر، توانمندسازی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی در عصر دیجیتال می باشد، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر رویکرد تحقیقات پیمایشی - توصیفی است و از مطالعات کتابخانه ای جهت جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان بانک کشاورزی آذربایجان غربی می باشد. آزمودن فرضیه های تدوین شده با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری با نرم افزار پی ال اس انجام یافته است. نتایج نشان می دهد که توانمندسازی کارکنان می تواند منجر به افزایش انگیزه، بهبود کیفیت خدمات و در نهایت افزایش وفاداری مشتریان شود. در نهایت فرضیه های پژوهش (توانمندی مالی، توانمندی فردی، توانمندی بازاریابی، توانمندی فنی، توانمندی کارآفرینانه) مورد تایید قرار گرفتند.

واژگان کلیدی: توانمند سازی کارکنان، بازاریابی خدمات، بانک کشاورزی.

۱- مقدمه

توانمندسازی کارکنان^۱ مزایای مشخصی را به همراه دارد. و منجر به افزایش پاسخگویی سازمانی به مسایل و مشکلات می شود. از مزایای دیگران افزایش بهره وری میباشد. که باید به میزان بیشتری از تعهد کارکنان به اهداف سازمانی منجر شود. زیرا کارکنان میتوانند درجاتی از مالکیت در تصمیمات اتخاذ شده برای دستیابی به هدف را به دست آورند (گرمیسلی و ونیستین، ۲۰۲۲)^۲. کارمندان توانمند برای موفقیت بانک بسیار مهم هستند. تقویت ارتباطات بیشتر، استقلال بیشتر و اعتقاد زیاد به تیم را تضمین می کند.

^۱ -Empowering employees

^۲ -Grimsley, Weinstein

که تیم تان قویتر، توانمندتر و برنده خواهد بود (مایکل، ۲۰۲۲)^۱. هنگامی کارکنان خود را توانمند می کنید، آنها در سطح بالاتری قرار می گیرند. و اهداف بلندپروازانه ای تعیین می کنند. و این انتظار را ایجاد می کنید. که آنها در قبال عملکرد خود مسئولیت پذیر باشند (نیوسام، ۲۰۲۲)^۲. توانمندسازی به عنوان کلیدی است که پتانسیل های پنهان در هر فرد را شکوفا می سازد. و به آنها اجازه می دهد تا فعالانه در شکل دادن به سرنوشت سازمان مشارکت کنند. یک محیط قدرتمند، کارکنان را قادر می سازد. تا مالکیت کار خود را در دست بگیرند و تصمیم بگیرند و استعدادها و ایده های منحصر به فرد خود را به اشتراک بگذارند. زمانی که کارمندان احساس قدرت می کنند، فعالتر، با انگیزه تر و مایل به انجام کارهای بیشتر هستند. در نهایت توانمندسازی کارکنان، حس مالکیت را پرورش می دهد و تیمی از سفیران متعهد به موفقیت سازمان را ایجاد می کند. توانمندسازی کارکنان، افراد را تشویق می کند. تا انتقادی فکر کنند، و هنجارها را به چالش بکشند و ایده های نوآورانه را به اشتراک بگذارند. وقتی کارمندان بانک توانمند شوند، احتمال بیشتری دارد که ریسک کنند، تخصص خود را به اشتراک بگذارند. فعالانه در حل مشکل و بهبود فرایند مشارکت کنند. ین تلاش جمعی منجر به نوآوری مستمر، سازگاری با تغییرات بازار و در نهایت رشد پایدار برای سازمان می شود (گانش، ۲۰۲۳)^۳. در توانمندسازی محیطی درمحل کار ایجاد می شود که بر اعتماد متمرکز است، و به افراد انگیزه و انرژی می دهد تا ماموریت سازمانی شما را هدایت کنند و خدمات و محصولاتی که مشتریان دوست دارند ارائه کنند (تئودوتو^۴، ۲۰۲۲).

۱ _ Michael

۲ _ Newsome

۳ _ Ganesh

۴ - Theodotou

دنیای تجارت آنلاین^۱ همچنان در حال تکامل است و مشتریانی که از اینترنت آگاه هستند به سرعت در حال رشد هستند. همه کارکنان نیاز به دسترسی سریع و دقیق به اطلاعات برند خود، سیستم ها و فن اوری پیشرفته لازم برای ارائه خدمات عالی به مشتری و در نتیجه افزودن شتاب ارزشمند به شهرت برند خود دارند. این نه فقط برای تیم های فروش و بازاریابی، بلکه برای همه کارکنان صادق است (لنگ فورد^۲، ۲۰۲۱). با تحول دیجیتال، کسب و کارها می توانند کارمندان را با یکدیگر و یا منابعی که برای کار موثر نیاز دارند ارتباط دهند. و می تواند به کارکنان کمک کند. تا با کار خود و یکدیگر ارتباط بیشتری داشته باشند و منجر به افزایش همکاری و ارتباطات شود. با دسترسی کارکنان به داده های بلادرنگ، تحول دیجیتال می تواند به توانمند سازی کارکنان برای موفقیت کمک کند. با این اطلاعات کارمندان می توانند تصمیمات بهتری بگیرند و کارآمدتر کار کنند و از مشکلات احتمالی جلوگیری کنند. با توانمند سازی کارکنان، تحول دیجیتال^۳ می تواند به سازمانها در دستیابی به اهداف خود کمک کند. و کارکنان دانش و ایده ها را راحت تر به اشتراک می گذارند. و از اخبار و پیشرفتهای سازمان به روز میمانند. با توانمند سازی کارکنان با ابزارها و منابعی که برای موفقیت نیاز دارند کسب و کارها میتوانند به آنها کمک کنند. تا به پتانسیل کامل خود دست یابند. همچنین می تواند به ایجاد تجربه مثبت تر از خدمات مشتری کمک کند. در نهایت تحول دیجیتال می تواند به کارمندان برای آرایه خدمات بهتر به مشتریان کمک کند که می تواند منجر به موفقیت هم برای

^۱ - commerce online

^۲ - Langford

^۳ - Digital transformation

کارمندان و هم برای سازمان شود (فرنک^۱، ۲۰۲۲). اینجاست که توانمندسازی نیروی کار تاثیر کلان دارد. و می توانند به کارمندان با راه حل های دیجیتال مناسب کمک کنند. تا برای حرکت شغلی بعدی خود با سرعت بیشتری مهارت پیدا کنند. رهبرانی که از ردیابی مهارتها و آموزشهای متقابل بهره می برند. بهره وری بیشتری را از تیم خود به دست می آورند. اما همچنین چشم اندازی برای پیشرفت نقش سازمانی ارائه می دهند. اعضای تیم باید بتوانند خود مسیرهای بالقوه ارتقاء و نردبان شغلی خود را طی کنند. حتی اگر قراره توانمند سازی واقعی از بالا بردن ظرفیت آنها برای حل مشکلات دشوار ناشی شود (کومار، ۲۰۱۷^۲). کارمند توانمند قادر است احساسی از خدمات واقعی به مشتری ایجاد کند که در نهایت باعث وفاداری بسیار بیشتر مشتری می شود (هیدالگو^۳، ۲۰۲۲). کارکنان بانک در خط مقدم ارائه تجربه مشتری هستند. این کارکنان در بازاریابی، فروش، پشتیبانی، خدمات به مشتریان، خدمات حرفه ای و غیره هستند. که به طور روزانه با مشتریان ما در تعامل هستند و آنها تفاوت را در تجربه ارائه شده ایجاد میکنند. سازمانهایی که تجربه مشتری را به عنوان هدف تعیین کرده اند، به کارمندان خود قدرت می دهند تا از طرف مشتریان خود تصمیمات درستی بگیرند. این شامل اعتماد (که همراه با آموزش مناسب است) به کارمندان شما برای انجام آنچه درست است و دانستن اینکه آنها بهترین منافع مشتری را در ذهن دارند، می باشد. ولی این اعتماد بدون پاسخ گویی به دست نمی آید، اما دادن اختیار تصمیم گیری به آنها بسیار مهم و بهترین راه برای توانمند سازی است. همچنین دادن توانایی به کارمندان برای خلاقیت در نقشهای خود، منافع زیادی برای

^۱ - frank

^۲ - Kumar

^۳ - Hidalgo

مشتریان تان به همراه خواهد داشت. این ممکن است در نحوه پاسخ گویی خدمات به مشتری یا نحوه ارائه محتوا و ارزش بازاریابی به مشتریان مطرح شود. بهره برداری از خلاقیت تیم بازاریابی، تجربیات بهتری را برای مشتریان فراهم می کند و آنها را بیشتر محبوب برند تان می کند (هیدالگو، ۲۰۲۲). بنابراین پژوهش حاضر در صدد پاسخگویی به این سوال می باشد که، کارکنان بازاریابی و فروش خدمات در بانک کشاورزی به چه مهارت ها، توانمندی و دانش در عصر دیجیتال نیازمندند.

مطالعات مختلفی در این زمینه انجام شده که به چند مورد آن اشاره می کنیم: باقری و همکاران (۱۴۰۱) در تحقیقی که تحت عنوان فناوری اطلاعات و تاثیر آن بر توانمندسازی کارکنان انجام دادند. به این موضوع می پردازد، که چگونه تغییر تکنولوژیکی بر توانایی ها و نگرش شغلی کارکنان تاثیر می گذارد. همچنین نتایج پژوهش نشان می دهد، که تغییر تکنولوژیکی به طور قابل توجهی بر تعاملات در محیط کار اثر می گذارد. حتی اگر تغییر تکنولوژیکی برخی مشاغل را جابه جا کند، ممکن است اثرات مثبتی در میان کارکنان داشته باشد که استخدام شده اند. یا خواهند شد. علاوه بر اینکه تا جایی که کارگران قدرت استفاده از مهارت ها و قابلیت های منحصر به فرد خود را دارند، تمایل به خلاق تر بودن و فعال تر بودن دارند، در نتیجه به فرایند نوآوری کل شرکت های خود کمک می کنند و موجب توانمندتر شدن کارکنان می شوند. همین طور سرمایه گذاری شرکتها در بخش فناوری اطلاعات باعث افزایش بهره وری شرکت می شود.

باحلی و مومنی (۱۴۰۱)، تحقیقی تحت عنوان بررسی فناوری اطلاعات و ارتباطات بر توانمندسازی کارکنان (مطالعه موردی: اداره آموزش و پرورش شهرستان ابادان) انجام دادند. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان ابادان در سال ۱۴۰۰-۱۳۹۹ بوده است. به دلیل محدودیت جامعه آماری، نمونه گیری به روش کل شماری انجام شده است.

برای گرد آوری داده ها از پرسشنامه اسپریتزر^۱ (۲۰۰۳) و پرسشنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات محمودی (۱۳۹۲) استفاده شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان دادند که فناوری اطلاعات و ارتباطات بر احساس معنی داری، احساس شایستگی، حق انتخاب، موثر بودن و مشارکت کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان ابادان تاثیر دارند. همچنین ابعاد فناوری اطلاعات قدرت پیش بینی توانمندسازی کارکنان اداره آموزش و پرورش ابادان را دارد.

-حمیدی و سرتیپی یاراحمدی (۱۳۸۸)، پژوهشی تحت عنوان کاربرد فن آوری اطلاعات در توانمندسازی شغلی کارکنان کتابخانه منطقه ۵ دانشگاه ازاد اسلامی انجام دادند. جامعه آماری پژوهش حاصل شامل ۶۵ نفر، می باشد. روش پژوهش توصیفی-پیمایشی، و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. در این تحقیق ابتدا میزان بکارگیری امکانات و فن آوری های اطلاعاتی کاربردی کتابخانه ها مورد بررسی قرار گرفت و پس از اطمینان یافتن از کاربرد آن، اثرات آن را بر توانمندسازی شغلی بررسی شده است. شاخص های مختلف توانمندسازی سازمانی مثل بهبود عملکرد، استقلال و آزادی کاری، افزایش مسئولیت، رضایتمندی شغلی، افزایش تنوع شغلی، مسئولیت پذیری و خود کنترلی و در نهایت توسعه و پیشرفت حرفه ای، می باشد. فرضیه پژوهش استفاده از فن آوری های اطلاعاتی را موجب بهبود عملکرد کارکنان کتابخانه های منطقه ۵ دانشگاه ازاد می داند. نتایج نشان می دهد. که کتابخانه های منطقه ۵ از حداقل ۵-۱ نفر نیرو بهره مند است. و (۶/۶۴ درصد) تحصیلاتی در رشته کتابداری دارند. در (۲/۶۹ درصد) موارد در هر کتابخانه یک رایانه برای هر کارمند وجود دارد. از نرم افزارهای صفحه گسترده و اینترنت نزدیک ۲۵ درصد جامعه تحقیق بهره منداند. اما نرم افزارهای کاربردی و شبکه های کامپیوتری را بیش از ۵۰ درصد استفاده می

^۱ - spritzer

کنند.

-نقی زاده و غفاری (۱۳۹۶)، تحقیقی تحت عنوان تاثیر فناوری اطلاعات بر توانمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام دادند. جامعه آماری پژوهش ۹۵۰ نفر می باشد. و بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۷۴ نفر به صورت تصادفی مورد مطالعه قرار گرفتند. یافته های تحقیق شامل ۶ فرضیه در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی می باشد. و پرسشنامه توزیع شده ساختار یافته است. همچنین یافته های دیگر پژوهش نشان داد به کارگیری فناوری اطلاعات میتواند موجب احساس شایستگی، بهبود کیفیت عملکرد، افزایش توان تصمیم گیری، افزایش خود کنترلی، کاهش استرس شغلی و افزایش توانمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی می شود. نتایج تحقیق بیانگر وجود رابطه بین استفاده از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی بر توانمندی کارکنان است.

-ساتر^۱ (۲۰۲۴)، بسیاری از مطالعات تحقیقاتی نشان می دهند. که کارمندان توانمند شادتر هستند. و کمتر احتمال دارد، کار را ترک کنند. بنابراین، هزینه های استخدام و آموزش کارکنان کاهش می یابد. طبق یک مطالعه، از هر ده کارمند هفت نفر معتقدند، که توانمندسازی برای رضایت شغلی و وفاداری شرکت بسیار مهم است.

-جونی^۲ (۲۰۲۳)، طبق بررسی وقتی کارکنان در محل کار احساس قدرت می کنند، با عملکرد شغلی قوی تر، رضایت شغلی و تعهد به سازمان مرتبط است. به طور کلی زمانی که کارکنان در محل کار احساس قدرت می کنند، تمایل بیشتری به انجام موارد زیر دارند. بهترین شیوه ها را برای بهبود همکاری در

^۱ - satter

^۲ - jouany

محل کار دنبال می کنند. عملکرد آنها را بهبود می بخشند. ایجاد ارتباط موثر در محل کار. تغییراتی مثل تحول دیجیتال یا ادغام و تملک را بپذیرید. نگرش مثبت را در سراسر محل کار گسترش دهید. ارائه خدمات بهتر به مشتریان. نوآوری را هدایت کنید. مدافع برند باشید.

-لنگ فورد (۲۰۲۱)، با توجه به گزارش فوربس اینسایت^۱: تجربه عالی کارمند و مشتری باعث افزایش درآمد می شود. بانکها نیز هم بر تجربه کارمند و هم بر تجربه مشتری تمرکز میکنند. همان طور که یکی از اعضای تیم مدیریت بازاریابی می گوید: کارمندان کلید موفقیت در هر کجا هستند. وقتی در مورد تجربه کارمندان صحبت می کنید، آنها باید ابتدا روی موفقیت کلی موقعیت خود سرمایه گذاری کنند، که طبیعتاً بازتابی از رویکرد و مدیریت آنها بر مشتریان می شود. اگر آنها راضی باشند. مشتریان نیز خوشحال خواهند شد. ما تمام تلاش خود را برای اطمینان از آن انجام خواهیم داد. اگر بدانیم که ما نیز شنیده می شویم و به ما احترام گذاشته می شود.

-ونگ^۲ (۲۰۲۳)، یک متا آنالیز منتشر شده در هاروارد بیزینس ریویو^۳ بیان میکند، که رهبرانی که کارمندان خود را توانمند می کنند. در مقایسه با رهبرانی که کارمندان خود را توانمند نمی کنند. بیشتر مورد اعتماد زیردستان خود قرار می گیرند. رهبرانی که کارمندان خود را توانمند می سازند به عنوان مربی عمل می کنند، کارکنان خود را به انجام بهترین کارشان سوق می دهند و در طول مسیر از آنها حمایت می کنند.

^۱ -Forbes insight

^۲ - wong

^۳ - harvard business review

۲-اهداف پژوهش:

-هدف کلی:

بررسی توانمندسازی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی استان اذربایجان غربی در عصر دیجیتال.

-اهداف ویژه:

- ۱- تعیین توانمندی مالی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی استان اذربایجان غربی در عصر دیجیتال.
- ۲- تعیین توانمندی فردی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی استان اذربایجان غربی در عصر دیجیتال.
- ۳- تعیین توانمندی بازاریابی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی استان اذربایجان غربی در عصر دیجیتال.
- ۴- تعیین توانمندی فنی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی استان اذربایجان غربی در عصر دیجیتال.
- ۵- تعیین توانمندی کارآفرینانه کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی استان اذربایجان غربی در عصر دیجیتال.

۳-روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش پیمایشی - توصیفی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان بانک کشاورزی آذربایجان غربی می باشد. که پرسشنامه های تحقیق در بخش کمی در اختیار آنان قرار گرفته است. روش نمونه گیری نیز تصادفی ساده می باشد که شانس برابر برای هر یک از افراد نمونه از ویژگی های این روش می باشد. ابزار تحقیق پرسش نامه محقق ساخته با احتساب روایی و پایایی آن می باشد. به منظور بررسی روایی در این تحقیق از روایی محتوا استفاده شده است. روایی محتوا به طور معمول در پاسخ به سوالاتی چون:

- آیا ابزار طراحی شده همه جنبه های مهم و اصلی مفهوم مورد اندازه گیری را شامل می شود؟

- آیا سازه‌های ابزار همان چیزی را که باید بررسی می‌کند؟

- آیا اجزا و کلیت ابزار قابل پذیرش متخصصان ذیربط می‌باشد؟

در این تحقیق پس از جمع‌آوری نظرات متخصصین، تغییرات لازم در ابزار مورد توجه قرار گرفت، سپس برای ارزیابی کمی روایی محتوا و جهت اطمینان از اینکه مهم‌ترین و صحیح‌ترین محتوا) ضرورت سؤال) انتخاب شده‌است، (نسبت روایی محتوا) و برای اطمینان از اینکه سؤالات ابزار به بهترین نحو جهت اندازه‌گیری محتوا طراحی شده، از (شاخص روایی محتوا) استفاده شده‌است. به‌منظور بررسی پایایی پرسش‌نامه نیز از ضریب آلفا کرونباخ استفاده شده است. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش، از روش‌های آمارهای توصیفی نظیر میانگین، انحراف معیار، جداول و نمودارهای جهت بررسی وضعیت توصیفی متغیرهای پژوهش استفاده شده‌است.

• از روش تحلیل عاملی تأییدی جهت تأیید عامل‌های استخراج‌شده استفاده گردیده است.

• از مدل معادلات ساختاری جهت آزمون فرضیات استفاده گردیده‌است.

۴- نتایج و تجزیه و تحلیل یافته‌ها

- شاخص‌های توصیفی متغیرهای تحقیق:

در این قسمت از متغیرها آمار توصیفی میانگین و انحراف معیار گرفته شد که نتیجه در جدول زیر قابل مشاهده است:

جدول (۱): آمار توصیفی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
توانمندی مالی	۲/۹۳۷	۰/۷۷۶
توانمندی فردی	۲/۷۲	۰/۶۹۹
توانمندی بازاریابی	۳/۱۷۹	۰/۶۸۳
توانمندی فنی (فناوری)	۲/۹۱۴	۰/۸۰
توانمندی کارآفرینانه	۲/۶۰	۰/۷۳۱

منبع: نتایج تحقیق

نتایج جدول بالا مشخص می‌سازد که متغیرهای مورد بررسی از دید از مودنی‌ها در چه سطحی قرار دارند. آنهایی که دارای میانگین امتیاز بیشتر از ۳ هستند نشان می‌دهد که وضعیت این متغیرها در جامعه مورد نظر مطلوب می‌باشد. آن متغیرهایی که میانگین کمتر از ۳ دارند یعنی وضعیت شان در جامعه مورد نظر از نظر پاسخ‌دهندگان مطلوب نبوده است.

برای محاسبه معیارهای برازش پایایی شاخص مدل کلی حاوی تمامی سازه‌ها با استفاده از نرم افزار ۳ SmartPLS اجرا شد که نتیجه حاوی ضرایب استاندارد شده در جدول (۲) آمده است. همانگونه که مشخص است ضرایب بار عاملی سوالات از ۰.۴ بالاتر شدند.

جدول (۲): نتایج ضرایب بار عاملی سوالات

سوال	ضرایب	سوال	ضرایب	سوال	ضرایب
۱	۰/۸۸۱	۲	۰/۸۵۱	۳	۰/۸۵۷
۴	۰/۸۷۲	۵	۰/۸۷۸	۶	۰/۸۹۹
۷	۰/۸۵۱	۸	۰/۸۹۱	۹	۰/۸۷۳
۱۰	۰/۸۹۰	۱۱	۰/۹۰۳	۱۲	۰/۸۶۱
۱۳	۰/۸۹۵	۱۴	۰/۸۷۷	۱۵	۰/۸۶۳
۱۶	۰/۸۶۰	۱۷	۰/۸۶۵	۱۸	۰/۸۶۷
۱۹	۰/۸۵۰	۲۰	۰/۸۹۷	۲۱	۰/۸۸۹
۲۲	۰/۸۵۲	۲۳	۰/۸۷۸	۲۴	۰/۸۵۶
۲۵	۰/۸۶۱	۲۶	۰/۸۸۹	۲۷	۰/۸۴۶
۲۸	۰/۸۷۷	۲۹	۰/۸۳۳	۳۰	۰/۸۲۷
۳۱	۰/۸۶۲	۳۲	۰/۸۷۷	۳۳	۰/۸۴۸
۳۴	۰/۸۵۵	۳۵	۰/۸۵۶	۳۶	—

منبع: نتایج تحقیق

برای بررسی معیار دوم و سوم (آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی) نتایج خروجی نرم افزار Smart PLS ۳ در مورد سازه های اصلی مدل در جدول (۳) آمده است:

جدول (۳): شاخص های پایایی سازه ها

شاخص	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)
توانمندی مالی	۰/۹۴۶	۰/۹۵۶
توانمندی فردی	۰/۹۳	۰/۹۶۲
توانمندی بازاریابی	۰/۹۵۵	۰/۷۶
توانمندی فنی (فناوری)	۰/۹۱۸	۰/۹۳۸
توانمندی کارآفرینانه	۰/۹۶	۰/۹۶۵

منبع: نتایج تحقیق

بالا تر شدن آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی در مورد سازه های اصلی پژوهش از ۰/۷، تایید کننده پایایی شاخص مناسب مدل است.

-روایی همگرا:

روایی همگرا دومین معیاری است که برای برازش مدل های اندازه گیری در روش PLS به کار برده می شود. مقدار ملاک برای سطح قبولی معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، ۰/۵ می باشد که در برخی از تحقیقات هم ۰/۴ قابل قبول می باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). مقادیر مربوط به AVE هر سازه در جدول (۴) آمده است که این موضوع روایی همگرای مناسب مدل را تایید می سازد.

جدول (۴): نتایج میانگین واریانس استخراج شده سازه ها جهت بررسی روایی همگرا

شاخص	AVE
توانمندی مالی	۰/۷۶
توانمندی فردی	۰/۷۸
توانمندی بازاریابی	۰/۷۶
توانمندی فنی (فناوری)	۰/۷۵
توانمندی کارآفرینانه	۰/۹۶

منبع: نتایج تحقیق

- روایی واگرا:

توانمندی مالی، توانمندی فردی، توانمندی بازاریابی، توانمندی فنی، توانمندی کارآفرینانه روایی واگرا سومین معیار سنجش برازش مدل‌های اندازه گیری در روش PLS است. روایی واگرا میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه با همبستگی آن سازه با سایر سازه ها را نشان می‌دهد. روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه های دیگر روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان جذر AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه های دیگر در مدل باشد. در PLS بررسی این امر به وسیله یک ماتریس صورت می‌پذیرد که خانه های قطر اصلی این ماتریس حاوی جذر AVE هر سازه است و خانه های زیر قطر اصلی با مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه ها پر میشود ماتریس بررسی روایی واگرا در مورد سازه های پژوهش حاضر در جدول (۵) آمده است:

جدول (۵): نتایج روایی و اگرای متغیرهای پژوهش

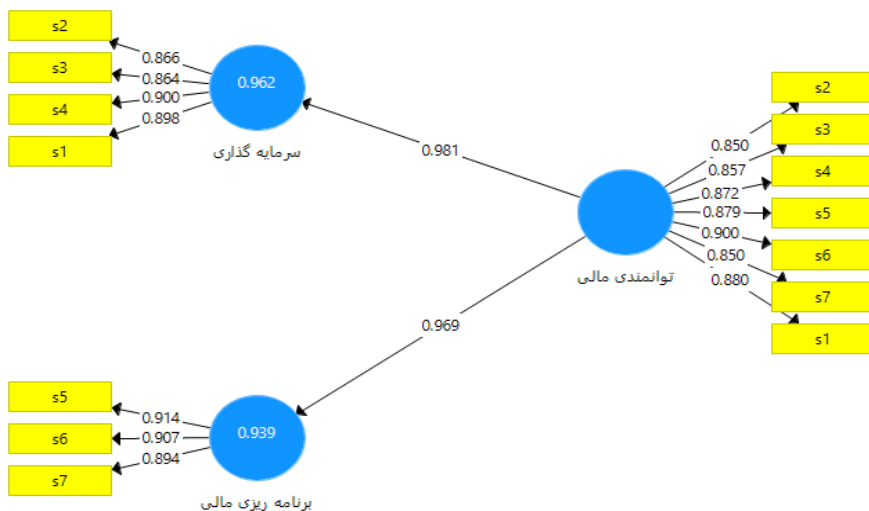
سازه	توانمندی مالی	توانمندی فردی	توانمندی ارزیابی	توانمندی فنی یا فناوری	توانمندی کارآفرینانه
۱	۰/۸۷	۰/۸۵	۰/۸۲	۰/۸۰	۰/۸۷
۲	۰/۸۶	۰/۸۸	۰/۷۵	۰/۷۵	۰/۸۵
۳	۰/۷۸	۰/۸۵	۰/۸۷	۰/۷۸	۰/۷۸
۴	۰/۷۵	۰/۸۰	۰/۸۴	۰/۸۶	۰/۷۵
۵	۰/۷۱	۰/۷۵	۰/۷۸	۰/۸۲	۰/۹۷

منبع: نتایج تحقیق

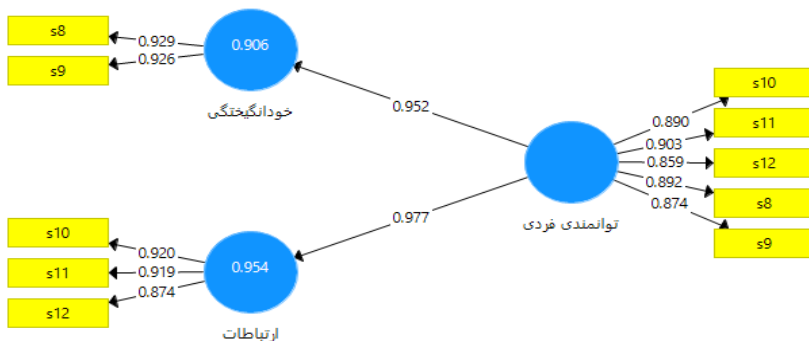
همانگونه که از ماتریس بالا مشخص می‌باشد جذر AVE هر سازه مقادیر قطر اصلی از ضرایب همبستگی آن سازه با سازه های دیگر مقادیر هم سطر و هم ستون بیشتر شده است که این مطلب حاکی از قابل قبول بودن روایی و اگرای سازه ها می‌باشد.

-تعیین ضرایب مسیر:

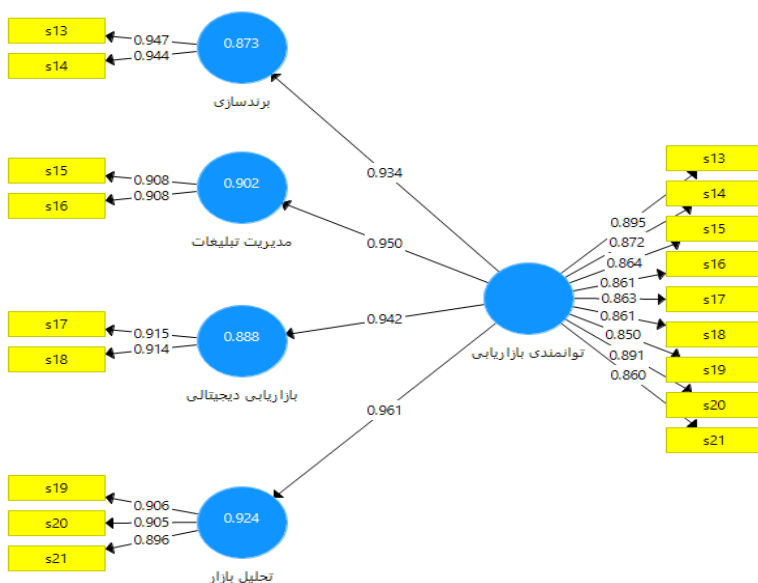
دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری، پژوهش بررسی ضرایب مسیر بین سازه ها برای شناسایی میزان ارتباط متغیرها با یکدیگر است. در اینجا مشخص می‌شود که هر کدام از سازه ها چه ارتباطی با یکدیگر دارند. مقادیر مربوط به ضرایب مسیر در زیر آمده است.



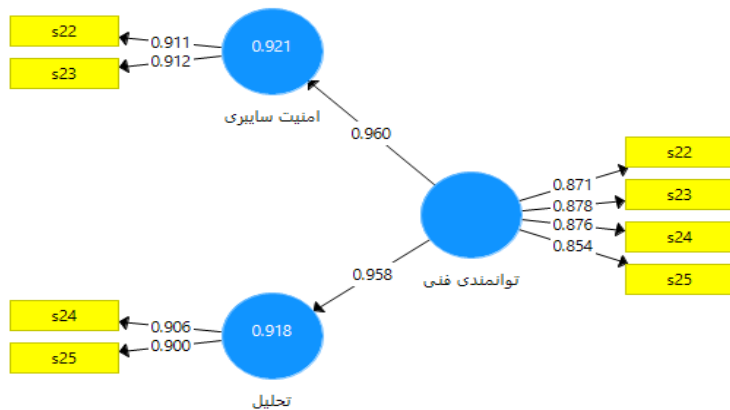
شکل (۱): ضریب مسیر سازه توانمندی مالی (خروجی نرم افزار)



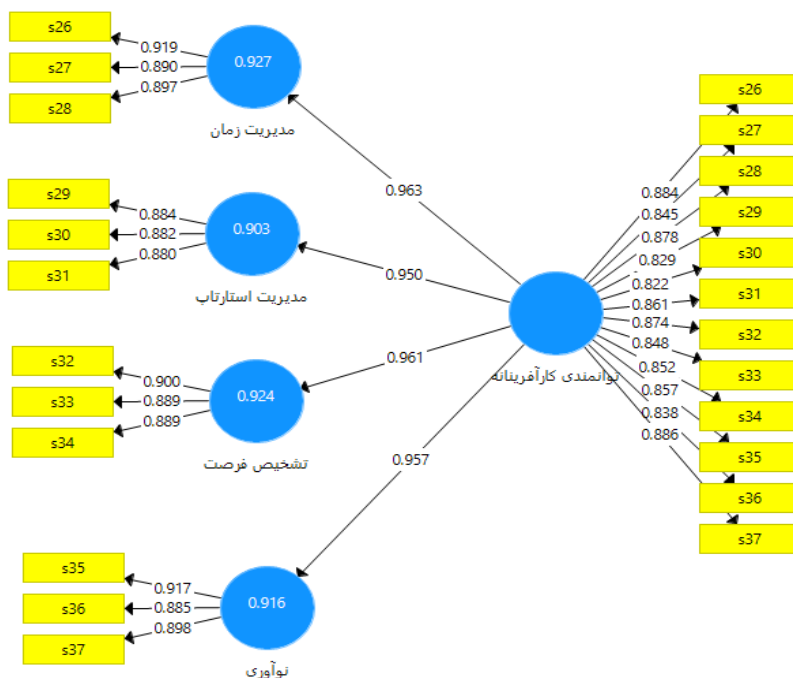
شکل (۲): ضریب مسیر سازه توانمندی فردی (خروجی نرم افزار)



شکل (۳): ضریب مسیر سازه توانمندی بازاریابی (خروجی نرم افزار)



شکل (۴): ضریب مسیر سازه توانمندی فنی (فناوری) (خروجی نرم افزار)



شکل (۵): ضریب مسیر سازه توانمندی کارآفرینانه (خروجی نرم افزار)

۵- جمع بندی و نتیجه گیری

توانمندسازی کارکنان به یک استراتژی ارزشمند برای افزایش بهره وری و عملکرد کارکنان اشاره دارد. بهره وری کارکنان افزایش می یابد و آنها را نسبت به کارفرمای خود وفادارتر و از کار خود رضایت بیشتری خواهند داشت. دادن اختیار به اعضای تیم خود برای اقدام و تصمیم گیری در شرکت، کلیدی برای توانمندسازی کارکنان است. همچنین مستلزم اعتماد و درک متقابل برای تضمین سازگاری این رفتارها با اهداف سازمان است. وقتی کارمندان توانمند شوند، این اختیار را دارند. که تصمیماتی بگیرند که بر رضایت مشتری تاثیر مستقیم دارد. توانمندسازی کارکنان، احتمال آنها را افزایش می دهد که برای برآورده کردن نیازهای مشتری، حل سریع مشکلات و ارائه خدمات فردی فراتر از آن عمل کنند. که منجر به بهبود

تجربیات مشتری، مشتریان و فادارتر و تبلیغات شفاهی مثبت برای برند می شود. توانمند سازی ابزار فوق العاده ای است که افراد را به سمت اهداف و رویاهای شان سوق می دهد. این احساس زمانی روی می دهد که افراد نسبت به توانایی های خود مطمئن و قدرتمند باشند. احساس قدرتی که برای پیشرفت شخصی و همچنین سایر زمینه های کاری و زندگی نیز مهم است.

نتایج مربوط به پژوهش نشان داد که توانمندسازی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی در عصر دیجیتال در پنج مقوله اصلی توانمندی کار آفرینانه، توانمندی فنی یا فناوری، توانمندی بازاریابی، توانمندی فردی و توانمندی مالی قابل طرح است. هر کدام از این مقوله ها نیز دارای زیر مقوله هایی هم بوده است. نتایج نشان داد که توجه به توانمندسازی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی در عصر دیجیتال می تواند نتایج مختلفی در پی داشته باشد.

نتایج مربوط به بخش کمی نشان داد که بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی در عصر دیجیتال در برخی از مقوله ها وضعیت مطلوبی دارد اما در برخی از مقوله ها با توجه به میانگین به دست آمده زیر ۳ وضعیت مطلوبی ندارد. نتایج مربوط به بخش مدلسازی معادلات ساختاری با رویکر پی ال اس نیز نشان داد که مدل طراحی شده دارای برازش بسیار قوی می باشد. همچنین ضرایب معناداری نشان داد که مقوله ها در ارتباط با توانمندسازی کارکنان بازاریابی و فروش خدمات بانک کشاورزی در عصر دیجیتال در کسب و کارهای دانش بنیان هستند و ضرایب بار عاملی نیز نشان داد که مقوله های شناسایی دارای روابط قوی با پیامدهای توانمند سازی هستند. پیشنهادات کاربردی:

۱. طراحی و اجرای دوره های آموزشی برای کارکنان در زمینه های مختلف دیجیتال مارکتینگ، از جمله SEM، SEO، و استفاده از شبکه های اجتماعی
۲. استفاده از نرم افزارهای CRM برای مدیریت بهتر ارتباطات با مشتریان و تحلیل داده های مشتری
۳. آموزش کارکنان برای استفاده از ابزارهای تحلیل داده برای شناسایی الگوهای خرید و نیازهای مشتریان

۴. تولید محتوای باکیفیت و مرتبط با خدمات بانک کشاورزی برای جذب و نگهداشت مشتریان
۵. طراحی سیستم‌هایی برای ارزیابی عملکرد کارکنان در زمینه بازاریابی و فروش، با تأکید بر اهداف دیجیتال.

منابع :

- ایران زاده، سلیمان، ایران دوست، مرتضی، (۱۳۹۷)، **مدیریت منابع انسانی استراتژیک (نگرشی به رویکردهای جدید)**، چاپ دوم، تبریز: انتشارات فروش،
- ایران زاده، سلیمان، ایران دوست، مرتضی، (۱۴۰۲)، **انقلاب دیجیتال (تحولات استراتژیک در حوزه کسب و کار)**. تبریز: انتشارات فروش
- باحلی، زهرا و مومنی، غلامرضا، (۱۴۰۰)، بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر توانمندسازی کارکنان، **مطالعات تغییر سازمانی**، شماره یک، صفحه ۲۶-۱
- باقری، مرتضی، پناهی پور، علی رضا، ریوندی، عادل، (۱۴۰۱)، فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر توانمندسازی کارکنان، **نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری**، ۶(۲۰)، صفحه ۱۹۶۷-۱۹۵۴.
- حمیدی، محسن و سرتیپی یاراحمدی، رزیتا، (۱۳۸۸)، کاربرد فن آوری اطلاعات در توانمندسازی شغلی کارکنان کتابخانه منطقه ۵ دانشگاه آزاد اسلامی، **فصلنامه دانش‌شناسی، (علوم کتابداری و اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات)**، ۲(۵)، صص ۷۳-۵۹.
- دهقانی، ارزو، علی اصفی، احمد و نادریان جهرمی، مسعود (۱۳۹۹)، رابطه بین توانمندسازی و چابکی نیروی انسانی در هیات‌های ورزشی شهر اصفهان، **مدیریت ورزشی**، ۱۲(۴)، صفحه ۱۰۹۱-۱۰۷۷
- رحیم نیا، فریبرز و هوشمند، فاطمه (۱۳۹۵)، بررسی نقش و جایگاه کار معنادار در ارتقاء تعهد سازمانی کارکنان، **چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری**،
- شاه مرادی، مهسا، محمود بابویی، امید، مسلم، خون سیاوشان و مدنی، حمیدرضا، (۲۰۱۷)، عوامل موثر بر توانمندسازی راهبردی مدیریت منابع انسانی، **کنفرانس پژوهش‌های نوین ایران و جهان در روانشناسی و علوم تربیتی حقوق و علوم اجتماعی**، ۱۸م. شیراز.
- عمادی، سمیه، زارع، ابودر، رستگاری، مهدی و گوهری، ظهرا، (۱۴۰۱)، طراحی الگوی ساختاری تفسیری موانع توانمندسازی منابع انسانی در وزارت ورزش و جوانان، **دوماهنامه علمی پژوهشی-رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۱۳(۵)، صص ۱۴۸-۱۳۶.

- منطق، حسن، جبّاری، لیلا (۱۴۰۱)، مهارت سواد دیجیتالی کارکنان و رابطه آن با توانمند سازی-آنان (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه علامه طباطبائی)، **علوم و فنون مدیریت اطلاعات**، ۸(۱)، صص ۲۴۴-۲۲۵.
- محمد کاظمی، رضا، طالبی، کامبیز، داوری، علی و دهقان نجم ابادی، عامر (۱۴۰۰)، طراحی مدل توانمندسازی کسب و کارهای کوچک و متوسط دانش بنیان با رویکرد دیمتل، **فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران**، ۱۶(۶۱)، صص ۱۶-۱.
- نقی زاده، یاسمن و غفاری، سعید، (۱۳۹۶)، تاثیر فناوری اطلاعات بر توانمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران، **علوم و فنون مدیریت اطلاعات**، ۳(۸)، صص ۱۰۴-۸۳.
- ولیان، حسن، کوشکی جهرمی، علیرضا و اروئی، مهران، (۱۳۹۸)، طراحی مدل اینرسی توانمندسازی منابع انسانی اداره راه و شهرسازی استان گلستان، **نشریه علمی پژوهش های مدیریت منابع انسانی**، ۱۱(۴)، صص ۸۳-۳۹.

- Azad, J. (۲۰۲۱), ۱۵ ways to empower your employees, Forbs Councils Member, Forbes Business council. From <https://forbes.com>.
- Cultivate, (۲۰۲۰), Four key areas to invest in to improve employee empowerment-cultivate, from <https://cultivate.com>.
- Coats, C. (۲۰۲۳), empowering your success, Leadership coaching to help you to succeed.
- Fernandes, M. (۲۰۲۴), Empowering your employees to become brand advocates, from <https://marketing Essentials Lab.com>.
- Frank, R. (۲۰۲۲.), digital transformation: empowering employees for success.
- Ganesh, K. (۲۰۲۴), what is employee empowerment: Definition, importance, and best practice, from <https:// culturemonkey.io>.
- Gavin, M. (۲۰۱۹), ۷ Ways to empower your employees online, Harvard Business School, from <https://online.hbs..>
- Grimsley, S., &Weinstein, S. (۲۰۲۲), Employee empowerment: Definition, Advantages & Disadvantages, from <https://study.com>
- Hidalgo, C. (۲۰۲۲), empowering your employees to deliver customer experiences, from <https://fowmedia.com>
- Hiustion, Dived, (۲۰۲۳), ۶ Tips to empower every employee as a brand ambassador, Delta Marketing Group, from <https://. Godelta.com>.
- jouany, Valene, ۲۰۲۳, employee empowerment in the workplace: definition

& best practices, January ۱۹. www.haiilo.com.

- Kumar, (۲۰۱۷), empowerment workplace. R.O.L

- Langford, R. (۲۰۲۱), Empowering employees: the critical link between Ex and cx, From <https://netimperative.com>

- MacLeod, J. (۲۰۲۲, April ۲۷), why your company should empower employees to make personal content.

- Maven, (۲۰۲۴), How employee empowerment shapes organizational culture and success, From <https://maven.com>.

- McFee, A. (۲۰۲۳), Employ Empowerment: create an engaged and productive workforce, From <https://hospitalityinsights.ehl.edu>.

- MGCG Middle East, part of MG consulting Group, (۲۰۲۳), The importance of Digital Skills in the Modern-day workplace.

- Munro, L. (۲۰۲۱), Empowerment at work. How do we get from here to there? From <https://betterup.com>.

- Michael, (۲۰۲۲), How empowering employees will empower your business, from <https://michaelpage.com>. Michael page Luxembourg

- Navadik, S. (۲۰۲۳), employee empowerment: Definition, Advantages and Best Strategies, Form. <https://businessyield.com>.

۲۱- Newsome, P. (۲۰۲۲), Empowerment in the workplace: what it is and why it matters. <https://cornerresourcer.com>

- Timpson, B. (۲۰۱۳), The key to success with employee empowerment: work backwards, from <https://customerthink.com>..

- Ravat, M. (۲۰۱۵), Banking for empowerment. Banking with a development and human, From <https://linkedin.com>.

- Sing, R. (۲۰۲۰), Empowerment in business; ۵ steps to empower your employees, from <https://appvizer.co.uk>.

- Satter, S. (۲۰۲۴, June ۴), Employee Empowerment: what is it, Types, Tips & Benefits, from <https://questionpro.com/۴/۶/۲۰۲۴>

-Sadora, J. (۲۰۲۲), Empowerment: Definition, Theory, & Examples, From <https://Berkeleywellbeing.com>.

-Theodotou, M. (۲۰۲۰), eLearning skills ۲۰۳۰: digital literacy. <https://elearningindustry.com/elearning-skills-۲۰۳۰-digital-literacy>

- Theodotou, M. (۲۰۲۲, July ۱۷), Electronic eLearning skills ۲۰۳۰ improvement and empowerment electronic train industrial, from <https://elearningindustry.com/۱۷/۷/۲۰۲۲>

- Wong, K. (۲۰۲۳, August ۲۳), Employee empowerment; Definition, benefits, and tips, from <https://achievers.com>.

بررسی کارایی بانکداری بدون ربا در استان های ایران از سال ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۹

قاسم رضایی^۱

حمید آسایش^۲

رضا معبودی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۴/۲۶ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۷/۲)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی روند کارایی استانی سیستم بانکی بدون ربا و تحلیل عوامل موثر بر آن است. برای بررسی کارایی بانک‌ها و سیستم بانکداری در استان‌ها از دو دسته متغیر شرایط اقتصادی و متغیرهای کلان (تولید ناخالص داخلی استانی و نرخ تورم استانی) و متغیرهای مربوط به عملکرد بانک‌ها (سپرده‌های بانکی، مطالبات غیرجاری در استان، تعداد شعب در استان، تعداد کارکنان بانکی) در سطح استان‌های کشور طی سال‌های ۱۳۹۱ الی ۱۳۹۹ استفاده شد. همچنین،

۱- دانشجوی دکتری اقتصاد، گروه اقتصاد، دانشکده اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الیگودرز، الیگودرز، ایران.

۲- دانشیار، گروه اقتصاد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آیت الله بروجردی، بروجرد، ایران.

(Hamid.asayesh@abru.ac.ir)

۳- دانشیار، گروه اقتصاد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آیت الله بروجردی، بروجرد، ایران.

برای تجزیه و تحلیل روابط بین متغیرها از روش تحلیل مرزی تصادفی و مدل بیتس کویلی بهره گرفته شد.

یافته‌ها نشان دادند میزان کارایی بان‌ها در طی دوره مورد مطالعه به تدریج و به میزان اندکی، کاهش یافته است. در بین متغیرهای بررسی شده، رشد اقتصادی بر میزان کارایی بانک‌ها اثر مثبت دارد؛ بنابراین افزایش درآمد در هر استان میزان تقاضا برای تسهیلات و همچنین منابع لازم برای سپرده‌گذاری در بانک‌ها را فراهم می‌آورد. همچنین، افزایش میزان تسهیلات غیرجاری موجب کاهش کارایی بانک‌ها در سطح استان‌ها می‌شود. با توجه نتایج پژوهش، دولت از طریق ابزارهایی مانند معافیت‌های مالیاتی، از طریق حمایت از صنایع، افزایش درآمد سرانه و بالتبع افزایش منابع بانک‌ها و کاهش مطالبات غیرجاری آن‌ها را فراهم نماید.

واژگان کلیدی: کارایی، تحلیل مرزی تصادفی، بانکداری بدون ربا.

۱- مقدمه

در شرایط کنونی و تحریمی اقتصاد ایران، باری مضاعف و تکلیفی سنگین بر دوش صنعت بانکی کشور قرار گرفته است و کاراتر شدن این صنعت کمک شایانی به اقتصاد کشور می‌کند. بنابراین ارزیابی و بررسی عملکرد بانک‌ها و ارائه راهکار برای بهینه عمل کردن آنها می‌تواند به رشد و توسعه اقتصادی کشور کمک قابل توجهی کند و مانع به هدر رفتن منابع شود. تحقیق درخصوص عملکرد بانک‌ها (سطح صنعت) در سطح شعب هر بانک (سطح خرد) انجام شده است، لکن تاکنون تحقیق درخصوص تخصیص بهینه منابع کشور (سطح کلان کارایی) در قالب استان‌های کشور یافت نشده است، بعبارت دیگر سیستم بانکداری (علی‌الخصوص بانکداری بدون ربا)، حامی اصلی دارایی و ثروت کشورها و یکی از ارکان مهم اقتصاد هر کشور به شمار می‌رود و به دلیل ارایه خدمات متنوع مالی و اعتباری (خرد و کلان) نقش تعیین کننده ای را در توسعه و رشد اقتصادی استان‌ها و در نهایت کشورایفا می‌کند باید توجه داشت که در چرخه اقتصاد استان‌ها، بانک‌ها و موسسات مالی با جذب سپرده مشتریان به جمع آوری منابع می‌پردازند و آنها را در قالب تسهیلات در اختیار سرمایه‌گذاران قرار

می دهند، چنانچه جذب، تخصیص و به جریان انداختن این منابع به صورت کارا صورت گیرد، خواهد توانست بستر لازم برای دستیابی به رشد و توسعه اقتصادی را فراهم کند. اما، اگر شیوه جذب و به کارگیری سپرده در قالب تسهیلات به صورت نامطلوب انجام پذیرد، نه تنها موجبات رشد و توسعه اقتصادی را فراهم نمی سازد، بلکه باعث بروز بحران در جامعه می شود. هرگونه اقدامی در جهت بهبود و ارتقا کارایی سیستم بانکی موجب خواهد شد که جریان پس انداز، سرمایه گذاری و تخصیص منابع بهبود یابد و امکانات بالقوه، پراکنده و نهفته در استان های کشور برای پیشرفت و رفاه عمومی بکارگرفته شود، بنابراین این سوال همواره درباره عملکرد بانک ها وجود دارد که بانک ها در یک اقتصاد با چه میزان و درجه ای از کارایی عمل می کنند. پاسخ به این سوال می تواند سیاست گذاران را در جهت تدوین سیاست های مناسب به منظور رفع موانع بر سر راه فعالیت های کارای بانکداری و تامین بستر لازم برای رشد و توسعه اقتصادی رهنمون سازد. با عنایت به مطالب مارالذکر سوال اساسی تحقیق این است که روند کارایی استانی سیستم بانکی بدون ربا و عوامل موثر بر آن چگونه است؟

۱- ادبیات و پیشینه تحقیق:

انسان همواره خواهان کارایی بیشتر است و آن را ابزار رسیدن به سود و مطلوبیت بیشتر می داند. بنابراین کارایی تخصیص بهینه منابع است و بیانگر استفاده حداکثر از منابع یا تحمل حداقل هزینه است. مفهوم کارایی چنانچه در اقتصاد بکار می رود نشان دهنده تخصیص مطلوب منابع است. اما از نظر هدف اندازه گیری کارایی، ابزارها و قلمرو تعریف کارایی متفاوت است. به این معنا تحلیل و سنجش کارایی عموماً در سه سطح ملان، صنعت و خرد صورت می پذیرد.

در سطح کلان هرگونه اقدامی در جهت بهبود و ارتقای کارایی سیستم بانکداری موجب خواهد شد که جریان پس انداز، سرمایه گذاری و تخصیص منابع بهبود یابد و امکانات بالقوه، پراکنده و نهفته در کشور، برای پیشرفت و رفاه عمومی بکار گرفته شود بنابراین شریان حیاتی هر کشور محسوب می شوند. علاوه براین بانک ها به عنوان مهمترین منبع تامین کننده نیازهای مالی بنگاه های اقتصادی از جایگاه ویژه ای در بازار سرمایه کشور برخوردارند. توان بانک ها در تامین نیازهای مالی، به شکل قابل توجهی بر فعالیت های اقتصادی و عملکرد بنگاه های کشور تاثیر گذار است. از این رو، توجه به کارآمدی و اثربخشی بانک ها اهمیت دوچندان دارد.

درخصوص کارایی بانک ها و سیستم بانکی به صورت موردی تحقیق های مختلفی انجام شده است ولی درخصوص کارایی سیستم بانکی به صورت استانی تحقیق یافت نشده است محقق به منظور انجام تحقیق خود از کتابخانه ها، سایت های اینترنتی، مقالات موجود در نشریات علمی و پژوهشی، مراجعه به مراکز پولی و بانکی بهره برداری نموده است. بدین منظور با توجه به نیازهای مطالعه، سرفصل های آن مشخص شده و با مراجعه به مراکز ارائه دهنده خدمات پژوهشی مانند کتابخانه ها، فیش برداری های لازم همراه با منابع و مأخذ هر یک از اسناد صورت گرفته است و سپس به متن اصلی پایان نامه منتقل می شود. همچنین داده های تحقیق از بانک مرکزی و مرکز آمار و وزارت امور اقتصادی و دارایی و بانک ها اخذ می گردد. جامعه آماری تحقیق شامل سیستم عملیات بانکی بدون ربا براساس آمار ۳۱ استان می باشد که در نهایت ۳۱ استان برای ۹ سال از ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۹ مورد رسیدگی قرار می گیرد. در این روش از روش حداکثر نمایی پانل دیتا برای بررسی کارایی استفاده می شود برخی از تحقیق ها از سال ۱۳۹۲ به بعد به شرح جدول زیر هستند.

جدول ۱.پیشینه تحقیق

محقق	سال	قلمرو	روش
لی و کیم	۲۰۱۴	۲۹ کشور آسیا و اقیانوس آرام در دوره بین سال های ۱۹۹۵ و ۲۰۰۹	تحلیل مرزی تصادفی
فوجی و همکاران	۲۰۱۴	هند در طول دوره ۲۰۰۴-۲۰۱۱	تحلیل مرزی تصادفی
سارمنتو و گالان	۲۰۱۴	بخش بانکی کلمبیا در طول دوره ۲۰۰۲-۲۰۱۲	تحلیل مرزی تصادفی
کائو و لیو	۲۰۱۴	بانک های کشور تایوان	تحلیل پوششی داده ها و مالم کوئیست
الیس و همکاران	۲۰۱۷	بخش بانکی اروپا	شاخص بهره وری مالم کوئیست

پناهیان و آبیگ	۱۳۹۲	۳ بانک (ملی، صادرات و ملت) طی سال های ۱۳۸۷ تا ۱۳۸۹	روش تحلیل پوششی داده ها
رنجبر و همکاران	۱۳۹۳	شانزده بانک دولتی و خصوصی	تحلیل پوششی داده ها و تحلیل مرزی تصادفی
شهرکی و همکاران	۱۳۹۵	۲۵ بانک دولتی و خصوصی کشور در سال ۱۳۹۰	تحلیل پوششی داده های بوت استرپ
معمارپور و واعظی	۱۳۹۶	۱۲۱ شعبه بانک شهر در استان تهران	تحلیل پوششی دومرحله ای
سیدنورانی و همکاران	۱۳۹۷	بانک های منتخب بانکداری بدون ربا	تحلیل پوششی دومرحله ای
امیری	۱۳۹۷	۱۵ بانک منتخب ایران دوره زمانی ۱۳۸۵-۱۳۹۴	تحلیل پوششی داده ها
حسینی و رخشان	۱۳۹۸	بانک های منتخب سال مالی ۱۳۹۲ - ۱۳۹۳	تحلیل پوششی داده ها

منبع: نتایج تحقیق

۲-مدل اولیه مطالعه

بنابراین در سال های اخیر تحقیقات زیادی برای اندازه گیری کارایی در صنعت بانکداری انجام شده است. از مهمترین اجزا و مراحل این مطالعات تصمیم گیری درباره تعریف نهاده ها و ستاده ها در صنعت بانکداری است. اساساً در ادبیات کارایی صنعت بانکداری دو رویکرد در تصریح، تعیین و تعریف نهاده ها و ستاده ها وجود دارد: رویکرد تولیدی و رویکرد دارایی. در رویکرد تولیدی، بانک ها بنگاه هایی هستند که از سرمایه و نیروی کار انسانی برای تولید انواع مختلفی از حساب های سپرده و وام استفاده می کنند. در رویکرد دارایی، بانک ها واسطه های

خدمات مالی و نه تولیدکنندگان خدمات حساب‌های وام و تسهیلات - تلقی می‌شوند. در این رویکرد، ارزش وام‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها معیار ستاده و نیروی کار انسانی و سرمایه‌های فرآیند هستند.

پژوهشگران و نویسندگان آرای مختلفی درباره تعریف سپرده دارند. برخی معتقدند سپرده را باید نهاد و برخی دیگر معتقدند آن را باید ستاده تلقی کرد. برای مثال، برگ^۱ (۱۹۹۱) سپرده را ستاده می‌داند زیرا یک فعالیت مصرف‌کننده منابع را نشان می‌دهد. برگ^۲ (۱۹۹۳) نظر متفاوتی دارد و معتقد است سپرده‌ها در مدل‌هایی که بهره‌پرداختی به منابع وجوه خریداری شده را مورد توجه قرار می‌دهند، نهاد هستند. چنین مشکلاتی مقایسه نتایج مطالعات را عملاً غیرممکن می‌سازد.

فرایند تولید در بانکداری شامل استفاده از سپرده‌ها و دیگر دارایی‌ها است. این مقادیر یک مفهوم ذخیره^۳ دارند و یک مقدار معین را در یک لحظه معین از زمان نشان می‌دهند. ستاده خدمات بانکی را برخلاف ستاده‌های بنگاه‌های تولید صنعتی را نمی‌توان برحسب کمیت اندازه‌گیری کرد. بانک‌ها معمولاً به مشتریان خود دارایی‌های با ریسک پایین و خدمات اعتباری پرداخت می‌کنند و بدین ترتیب نقش مهمی به عنوان واسطه هدایت منابع وجوه از پس‌اندازکنندگان به قرض‌گیرندگان بازی می‌کنند. بانک‌ها خدمات غیرپولی از قبیل نگهداری اشیاء پرارزش خدمات حسابداری و ایجاد پرتفولیوهای سرمایه‌گذاری نیز ارائه می‌نمایند.

- رویکرد تولیدی یا ارائه خدمات

در این رویکرد بانک‌ها با مدیریت معاملات مالی مشتریان، نگهداری سپرده‌های مشتری، اعطای وام، نقدکردن چک‌ها و مدیریت دیگر دارایی‌های مالی به مشتریان خدمات می‌دهند. براین اساس می‌توان شاخص بهره‌وری و کارایی را با مقایسه مقدار خدمات ارائه شده با مقدار منابع استفاده شده تحلیل کرد. این روش یک مفهوم جریان است و از رویکرد استاندارد تولید پیروی می‌نماید.

- رویکرد دارایی‌ها واسطه‌گری:

در این رویکرد بانک سپرده‌ها را از مشتریان می‌پذیرد و آنها را به صورت وام تبدیل کرده و به متقاضیان می‌دهد. نیروی کار، ملزومات و سپرده‌ها نهاد و وام و دیگر فعالیت‌های درآمدزا

ستاده هستند. در رویکرد واسطه‌گری بانک دو کارکرد مهم به حرکت درآوردن و توزیع کارای منابع به منظور تامین مالی فعالیت‌های سرمایه‌گذاری در اقتصاد را به عهده دارد. به نظر برخی پژوهشگران مهمترین نقیصه این رویکرد عدم توجه به عملیات امانی است که سبب افزایش واحد هزینه بانک‌های بزرگ می‌گردد. دو روش فرعی این رویکرد عبارتند از: رویکرد سود^۴ و رویکرد مدیریت ریسک.

در رویکرد سود، هدف مدیر بانک حداکثر سازی تابع سود بانک است. مدیر باید همه انواع هزینه‌ها و درآمدهای ایجاد شده در فرآیند تولید را ارزیابی کند. این رویکرد ناکارایی نهاده و ستاده را به طور همزمان اندازه‌گیری می‌کند. این امر مشکلات مربوط به خطای تصریح و خطای اندازه‌گیری را کاهش می‌دهد.

از رویکرد مدیریت ریسک برای ارزیابی ریسک‌های انواع مختلف دارایی‌ها در بانک استفاده می‌شود. در مدیریت ریسک، بانک‌ها برای تولید بازدهی قابل قبول مقداری ریسک می‌پذیرند. عملکرد بانک، ارزش آن در بازار، توانایی آن برای تصاحب دیگر بانک‌ها یا تصاحب خود بانک با یک قیمت خوب و نیز توانایی آن برای تبدیل شدن به سپرده و بازارهای مالی تحت تاثیر قرار می‌دهد.

به طور خلاصه مطالعات کارایی را می‌توان به دو گروه کارایی فنی و کارایی اقتصادی طبقه‌بندی کرد. مطالعات کارایی فنی از روش‌های ناپارامتریک مانند DEA و FDH و مطالعات کارایی اقتصادی از روش‌های پارامتریک مانند SFA و DFA و TFA استفاده می‌کند. همچنین مطالعات گروه اول یعنی مطالعات کارایی فنی، مبتنی بر رویکرد تولیدی یا ارایه خدمات هستند که براساس تلقی استفاده از نیروی کار و مواد اولیه به عنوان مصارف مثبت بوده و سپرده را ستاده قلمداد می‌نمایند.

مطالعات گروه دوم یعنی مطالعات کارایی اقتصادی بر رویکرد دارایی مبتنی هستند و سپرده را نهاده‌ای برای تولید وام و دیگر انواع دارایی‌های مالی می‌دانند. در این تحقیق رویکرد دارایی استفاده می‌شود. با توجه به این موضوع در این تحقیق با توجه به اینکه عوامل مؤثر بر کارایی بانک‌ها به دو دسته تقسیم می‌شود و از عوامل بنگاهی صرف نظر و به عوامل مرتبط با صنعت توجه می‌می‌گردد عوامل اول شرایط اقتصادی جامعه که مربوط به متغیرهای خارج از سیستم بانکداری می‌باشد و دوم عملکرد داخلی بانک‌ها که کارایی را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

دسته اول: شرایط اقتصادی و متغیرهای کلان

عملکرد کلی اقتصاد هر کشور از طریق مؤلفه های اقتصاد کلان مانند تولید ناخالص داخلی، تورم، نرخ ارز و سطح اشتغال مشخص می شود. مبانی نظری توضیح رابطه شرایط اقتصاد کلان و کارایی بانکها بیشتر به مدل های ناطمینانی و ریسک بازار برمی گردد. این مدلها با تأکید بر نقش عملکرد واسطه های مالی در ثبات تجاری یک زمینه خوب را برای مدلسازی عوامل تعیین کننده کارایی بانکی فراهم نموده اند. مطالعاتی که تأثیر متغیرهای برون بانکی بر مؤلفه های درون بانکی را اندازه گیری کرده اند، میتوان به مطالعات فیشر (۱۹۹۳)، مینسکی (۱۹۸۶) و کیوتاکی و مور (۱۹۹۷) اشاره کرد. براساس این چارچوب، کارایی بانکها رفتار سیکلی داشته به گونه ای که در دوران رونق کاهش و در دوران رکود افزایش می یابد. در مرحله رونق با افزایش تولید ملی، خانوارها و بنگاه ها از جریان درآمدی و توان کافی برای تأمین جریان بازپرداخت دیون و تعهدات خود برخوردارند و بنابراین حجم مطالبات غیرجاری محدود است. لذا کاهش مطالبات بانکی منجر به کارآتر شدن این صنعت می گردد در شرایط رکودی، انقباض حجم اعتبارات پرداختی بانکها به سبب ریسک گریزتر شدن آنها مزید بر علت شده و ناتوانی بیشتر وام گیرندگان را در بازپرداخت وامها به دنبال دارد. این ناتوانی به ویژه برای کسانی که وامهای دریافتی خود را به سرمایه گذاری های بلندمدت اختصاص داده و برای بازپرداخت اصل و فرع وامهای خود نیاز به دریافت مجدد وام دارند، بیشتر خواهد بود که این مهم منجر به ناکارآمدی نظام بانکی گردیده است.

نظریه دیگر مبنی بر ارتباط بین چرخه های اقتصادی و عملکرد بخش بانکی مربوط به کری (۱۹۹۸) است. وی معتقد است در یک اقتصاد در حال رونق، درآمد خانوارها و بنگاه ها بهبود یافته و توانایی آنان برای بازپرداخت بدهی افزایش می یابد. بانکها در تلاش برای افزایش سهم بازار خود طی دوره رونق، فعالیت وامدهی خود را افزایش می دهند؛ تا جاییکه قرض گیرندگان با کیفیت اعتباری پایین را هم به دست آورند. با این حال، گسترش اعطای اعتبار به وام گیرندگان با درجه اعتباری پایین تر، هنگامیکه رکود فرا می رسد و قیمت دارایی ها افت می کند، به طور اجتناب ناپذیری باعث افزایش مطالبات غیرجاری بانک ها و کاهش کارایی می شود.

افزون بر مدل های سیکل تجاری، نظریه ی شتاب دهنده مالی که توسط برنانکه و گرتلر (۱۹۸۹)، برنانکه و همکاران (۱۹۹۶) و کیوتاکی و مور (۱۹۹۷) مطرح شده است نیز به توضیح نقش عوامل اقتصاد کلان بر کارایی و نقش متقابل بازارهای مالی و اقتصاد واقعی بر یکدیگر می پردازد. این اثرات از طریق یک دور بازخوردی به وخامت هر دو می انجامد. بر مبنای این نظریه، رکود اقتصادی باعث افزایش حجم وام های معوق و حجم مطالبات غیرجاری می شود و در نهایت منجر به ورشکستگی نهادهای مالی، سقوط ارزش سهام و بازارهای مالی می شود. سقوط نهادها و بازارهای مالی، تعمق رکود را به دنبال دارد. چنین فرایندی باعث سرعت فزاینده گسترش مطالبات غیرجاری و ورشکستگی بانک ها و تعمیق رکود اقتصادی می شود که این امر منجر به کاهش کارایی بانک ها می گردد. بنابراین عوامل بمانند رشد اقتصادی استان ها و تورم استانی و در نظر گرفته می شود.

دسته دوم: عملکرد بانک ها

عملکرد بانکها ممکن است موجب ناکارآمدی در نظام بانکی گردد که از مهمترین آنها می توان به موارد ذیل اشاره کرد:

عدم رعایت دقیق ارکان اعطای تسهیلات توسط شبکه بانکی؛

عدم شناخت کافی بانکها از متقاضیان خود؛

نبود بانک اطلاعات متقاضیان؛

فقدان سیستم اعتبار سنجی و رتبه بندی اعتباری مشتریان بانک ها.

که برای این منظور از سپرده های بانکی، مطالبات غیرجاری در استان، اندازه نسبی (تعداد شعب در استان)، تعداد کارکنان بانکی در استان به عنوان نهاده موثر بر تولید تسهیلات استفاده و در نهایت براساس حداکثر راست نمایی بیش و کولی کارایی محاسبه می شود.

بنابراین براساس اطلاعات در دسترس و تابع تولید کاپ داگلاس که در تحقیقات گذشته مورد استفاده قرار گرفته مدل نهایی تحقیق ارایه می شود، که به شرح ذیل می باشد:

$$\ln(\text{loan})_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 \ln(\text{rgdp})_{it} + \alpha_2 \ln(\text{inf})_{it} + \alpha_3 \ln(\text{bnum})_{it} + \alpha_4 \ln(\text{lforce})_{it} + \alpha_5 \ln(\text{nl})_{it} + \alpha_6 \ln(\text{dep})_{it} + U_t \quad (1)$$

که در آن: $\ln(\text{loan})_{it}$ لگاریتم وام های اعطایی، $\ln(\text{rgdp})_{it}$ لگاریتم تولید ناخالص

داخلی واقعی استانی (به قیمت ثابت سال ۱۳۹۵)، $(\ln(\inf)_{it})$ لگاریتم نرخ تورم استانی، $(\ln(bnum)_{it})$ لگاریتم تعداد شعب در هر استان، $(\ln(lforce)_{it})$ لگاریتم تعداد کارکنان بانکی در استان، $(\ln(nl)_{it})$ لگاریتم مطالبات غیر جاری در ادامه برای بررسی کارایی بانک ها ابتدا به بررسی توصیفی متغیرها می پردازیم و در آخر با استفاده از نرم افزار Frontier و Eviews به برآورد الگو و بررسی کارایی پرداخته می شود.

جدول ۲. بررسی آمار توصیفی متغیرهای مدل

میزان سپرده ها	نرخ تورم	مطالبات غیر جاری	میزان تسهیلات	تعداد کارکنان	تعداد شعب	تولید ناخالص داخلی	معیار
۴۳۱,۸۶۳	۲۱.۸۶٪	۱۲۴,۷۸۳	۳۲۸,۲۵۴	۶,۵۷۷	۶۰۰	۵۰۸,۰۰۰,۰۰۰	میانگین
۱۱۶,۹۱۷	۱۸.۱۰٪	۳۴,۰۹۸	۹۰,۴۹۸	۶,۵۸۷	۶۰۱	۲۷۳,۰۰۰,۰۰۰	میانه
۱۴,۶۳۹,۲۲۶	۴۲.۰۲٪	۴,۷۱۶,۷۸۶	۱۲,۴۵۲,۵۷۷	۷,۴۲۵	۶۷۹	۳,۹۳۰,۰۰۰,۰۰۰	حداکثر
۱۱,۰۲۳	۷.۱۸٪	۶,۶۰۹	۱۶,۸۹۷	۵,۷۳۴	۵۲۳	۶۶,۱۱۶,۵۳۸	حداقل
۱,۴۸۵,۶۰۷	۱۱.۱۲٪	۴۸۴,۷۷۵	۱,۲۵۶,۳۳۵	۴۹۹	۴۵	۷۲۱,۰۰۰,۰۰۰	انحراف معیار

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که مشاهده می شود در طول دوره مورد بررسی میزان تولید ناخالص داخلی واقعی استان ها به قیمت ثابت سال ۱۳۹۵ بطور متوسط ۵۰۸ هزار میلیارد بوده و همچنین میزان نرخ تورم بطور میانگین برابر ۲۱.۸۶ درصد می باشد.

۳- برآورد مدل

قبل از برآورد مدل ابتدا با استفاده از آزمون پایایی به بررسی ایستایی متغیر ها پرداخته شده و پس از آن با استفاده از آزمون نسبت حداکثر راست نمایی به بررسی ثابت و متغیر بودن ناکارایی

در طی زمان و همچنین به بررسی نوع توزیع اخلاص نیمه نرمال بودن یا نیمه نرمال تعمیم یافته بودن پرداخته می شود که نتیجه آن به شرح جداول (۳ و ۴) است:

جدول ۳. بررسی پایایی متغیرهای مدل

متغیر	آماره آزمون	سطح احتمال	سطح پایایی
لگاریتم تولید ناخالص داخلی	-۶.۰۴	۰.۰۰۰	$I(0)$
لگاریتم تعداد شعب	-۱۳.۵۸	۰/۰۰۰	$I(0)$
لگاریتم تعداد کارکنان	-۱۳/۸۳	۰.۰۰۰	$I(0)$
لگاریتم میزان تسهیلات	-۸.۷۶	۰.۰۰۰	$I(0)$
لگاریتم مطالبات غیر جاری	-۳.۱۵	۰.۰۰۰	$I(0)$
لگاریتم نرخ تورم	-۱۱.۹۱	۰.۰۰۰	$I(0)$
لگاریتم میزان سپرده ها	-۱۷.۰۲	۰.۰۰۰	$I(0)$

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که مشاهده می شود تمامی متغیر ها در سطح پایا هستند بنابراین می توان برای برآورد مدل از مقادیر سطح متغیر ها استفاده نمود. در ادامه نتایج آزمون نسبت حداکثر راست نمایی برای بررسی محدودیت های برآورد مدل آورده شده است.

جدول ۴. آزمون نسبت حداکثر راست نمایی برای بررسی محدودیت های تابع مورد برآورد

نتیجه	سطح احتمال	آماره λ	فرض صفر
یا توزیع اخلاص نیمه نرمال تعمیم یافته است یا ناکارایی تابع زمان است	۰/۰۰۰	۲۰/۶۸۶	$\mu = \eta = 0$
ناکارایی تابع زمان است	۰/۰۰۵	۱۴/۰۷	$\eta = 0$
توزیع اخلاص نیمه نرمال تعمیم یافته	۰/۳۲۵	۱/۲۱	$\mu = 0$

منبع: نتایج تحقیق

اماره λ از دو برابر تفاضل مقدرات تابع درست نمایی تحت فرض مخالف با مقدرات تابع درست نمایی تحت فرض صفر حاصل می گردد. توزیع کای دو داشته و درجه آزادی آن تفاضل پارامترهای برآورد شده در دو فرض است. بر اساس این آزمونها با در سطح اطمینان ۹۵ درصد جزء ناکارایی در طی زمان متغیر و توزیع جمله اخلاص نیز نیمه نرمال تعمیم یافته است. نتایج برآورد الگوی عمومی بیتس کوئلی به شرح جدول (۵) است.

جدول ۵. برآورد پارامترهای مدل

لگاریتم متغیر	ضریب	انحراف معیار	اماره z	سطح معنی داری (prob)
عرض از مبدا	۳.۶۷۱	۴.۴۶۰۰	۰.۸۲۳	۴۶۳۰.*
لگاریتم تولید ناخالص داخلی	۰.۱۷۶	۰.۰۴۱۷	۴.۲۱۷	۰.۰۱۳*
لگاریتم تعداد شعب	۱.۶۵۶	۰.۱۸۲۵	۹.۰۷۵	۰۰۰۰.*
لگاریتم تعداد کارکنان	-۱.۷۳۶	۱.۸۲۴۳	-۰.۹۵۱	۶۴۸۰.
لگاریتم مطالبات غیر جاری	-۰.۴۲۸	۰.۰۳۷۳	۱۱.۴۶۰-	۰.۰۰۰*
لگاریتم نرخ تورم	۰.۰۰۶	۰.۰۰۰۹	۶.۹۸۲	۰.۰۰۰*
لگاریتم میزان سپرده ها	۰.۴۰۸	۰.۰۳۷۱	۱۱.۰۰۱	۰۰.۰۰*
η_1 *	-۰.۰۱۵	۰.۰۱۵۷	-۰.۹۵۵	۶۴۹۰.
σ^2 واریانس جزء ناکارایی*	۰.۰۸۸	۰.۰۳۶۶	۲.۴۱۵	۰.۰۹۰.*
لاتسبت واریانس جزء ناکارا به کل واریانس*	۰.۹۴۶	۰.۰۲۵۲	۳۷.۵۹۸	۰.۰۰۰*
مقدار تابع درست نمایی:				۲۵۵.۰۵۳

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که مشاهده می گردد تمامی ضرایب به غیر از ضریب متغیرهای ستاره دار (همچون تورم میزان میزان سپرده ها، تولید ناخالص داخلی و) در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنا دار می

باشند چرا که در تمامی آن ها میزان آماره Z از میزان بحرانی آن در سطح خطای ۵ درصد بیشتر بوده فلذا میزان سطح معنا داری آن ها کمتر از ۵ درصد بوده و بنابراین فرض صفر مبنی بر صفر بودن ضریب رد می گردد با توجه به اینکه ضریب واریانس جزء ناکارا معنا دار است بنابراین تولید سیستم بانکداری در هر استان تابعی از نوسانات این ناکارایی بوده و در صورت افزایش نوسانات ناکارایی تولید بانک ها افزایش می یابد. از طرف دیگر با توجه به معناداری ضریب (۷) نسبت واریانس جزء ناکارا به کل واریانس بطور کلی معنا دار بوده و بطور متوسط بیش از ۹۴/۶ درصد است^۵ که نشان از سهم بالای جز ناکارا در واریانس کل خطا است و بیانگر این است که جز ناکارایی مشاهده شده، سهم اصلی را در ناکارایی بانک ها داشته است.

از طرف دیگر مقدار تابع درست نمایی ۲۵۵.۰۵۳ که بیانگر معنا داری کل برآورد در سطح اطمینان ۹۵ درصد است.

در ادامه به تفسیر ضرایب معنادار پرداخته می شود:

با افزایش یک درصد در نرخ تورم با ثابت بودن سایر شرایط بطور متوسط میزان تسهیلات بانک ۰.۰۰۶ درصد افزایش می یابد. که این امر کاملاً بدیهی است چرا که افزایش نرخ تورم موجب افزایش هزینه فرصت نگهداری پول نقد و کاهش ارزش حال بدهی ها می گردد و در نتیجه تقاضا برای تسهیلات بانکی افزایش می یابد که این امر موجب افزایش میزان تسهیلات دهی بانک ها می گردد.

با افزایش یک درصد در تولید ناخالص داخلی با ثابت بودن سایر شرایط بطور متوسط میزان تسهیلات بانک ۰.۱۷۶ درصد افزایش می یابد. به عبارت دیگر افزایش تولید ناخالص اقتصادی و رشد آن میزان تقاضا برای تسهیلات را افزایش می دهد چرا که برای تامین وجوه نقد و نقدینگی در جریان فعالیت ها تقاضای بنگاه ها برای تسهیلات را افزایش می یابد.

با افزایش یک درصد در تعداد شعب با ثابت بودن سایر شرایط بطور متوسط میزان تسهیلات بانک ۱.۶۵۶ درصد افزایش می یابد. به عبارت دیگر افزایش تعداد شعب با ایجاد سهولت در کلیه خدمات بانکی موجب جذب بیشتر مشتریان بانک شده که این امر هم در بعد تقاضا و هم در بعد عرضه منجر به افزایش تسهیلات می گردد.

با افزایش یک درصد در میزان مطالبات غیرجاری با ثابت بودن سایر شرایط بطور متوسط میزان تسهیلات بانک ۰.۴۲۸ درصد کاهش می یابد. به عبارت دیگر افزایش میزان مطالبات غیر جاری

با کاهش توانایی و منابع بانک برای تسهیلات جدید باعث کاهش میزان تسهیلات بانک ها می گردد.

با افزایش یک درصد در میزان سپرده ها با ثابت بودن سایر شرایط بطور متوسط میزان تسهیلات بانک ۰.۴۰۸ درصد افزایش می یابد. به عبارت دیگر افزایش میزان سپرده ها با تامین منابع برای بانک ها موجب افزایش تسهیلات می گردد.

۴-محاسبه کارایی

با استفاده از نرم افزار Frontier کارایی سیستم بانکداری بدون ربا در استان های کشور بررسی شد. در این بررسی ابتدا جز اخلاص ناکارایی محاسبه و بعد با کمک ناکارایی جز اخلاص، کارایی محاسبه می شود. نهایتاً کارایی در قالب جدول (۶) ارائه می گردد:

جدول ۶. کارایی های محاسبه شده سیستم بانکداری بدون ربا (به تکیه استان های کشور) (درصد)

استان /سال	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸	میانگین
اردبیل	۸۸.۹۳٪	۸۸.۷۷٪	۸۸.۶۱٪	۸۸.۴۵٪	۸۸.۲۹٪	۸۸.۱۲٪	۸۷.۹۵٪	۸۷.۷۸٪	۸۸.۳۶٪
اصفهان	۷۷.۸۱٪	۷۷.۵۲٪	۷۷.۲۲٪	۷۶.۹۲٪	۷۶.۶۲٪	۷۶.۳۱٪	۷۶.۰۰٪	۷۵.۶۸٪	۷۶.۷۶٪
البرز	۶۴.۳۱٪	۶۳.۸۸٪	۶۳.۴۵٪	۶۳.۰۲٪	۶۲.۵۸٪	۶۲.۱۴٪	۶۱.۷۰٪	۶۱.۲۵٪	۶۲.۷۹٪
ایلام	۸۹.۳۰٪	۸۹.۱۴٪	۸۸.۹۹٪	۸۸.۸۳٪	۸۸.۶۸٪	۸۸.۵۲٪	۸۸.۳۵٪	۸۸.۱۹٪	۸۸.۷۵٪
آذربایجان شرقی	۷۹.۹۵٪	۷۹.۶۹٪	۷۹.۴۱٪	۷۹.۱۴٪	۷۸.۸۶٪	۷۸.۵۸٪	۷۸.۲۹٪	۷۸.۰۰٪	۷۸.۹۹٪
آذربایجان غربی	۸۴.۲۴٪	۸۴.۰۲٪	۸۳.۸۰٪	۸۳.۵۸٪	۸۳.۳۶٪	۸۳.۱۳٪	۸۲.۹۰٪	۸۲.۶۶٪	۸۳.۴۶٪
بوشهر	۵۵.۳۶٪	۵۴.۸۷٪	۵۴.۳۸٪	۵۳.۸۸٪	۵۳.۳۸٪	۵۲.۸۸٪	۵۲.۳۷٪	۵۱.۸۶٪	۵۳.۶۲٪
تهران	۹۸.۹۸٪	۹۸.۹۶٪	۹۸.۹۵٪	۹۸.۹۳٪	۹۸.۹۲٪	۹۸.۹۰٪	۹۸.۸۸٪	۹۸.۸۷٪	۹۸.۹۲٪

چهارمحا ل و بختیاری	۹۴.۶۶٪	۹۴.۵۸٪	۹۴.۵۰٪	۹۴.۴۲٪	۹۴.۳۴٪	۹۴.۲۶٪	۹۴.۱۷٪	۹۴.۰۹٪	۹۴.۳۸٪
خراسان جنوبی	۸۹.۰۴٪	۸۸.۸۸٪	۸۸.۷۳٪	۸۸.۵۷٪	۸۸.۴۱٪	۸۸.۲۴٪	۸۸.۰۸٪	۸۷.۹۱٪	۸۸.۴۸٪
خراسان رضوی	۷۱.۷۷٪	۷۱.۴۱٪	۷۱.۰۵٪	۷۰.۶۹٪	۷۰.۳۲٪	۶۹.۹۵٪	۶۹.۵۷٪	۶۹.۱۹٪	۷۰.۴۹٪
خراسان شمالی	۹۳.۴۶٪	۹۳.۳۷٪	۹۳.۲۷٪	۹۳.۱۷٪	۹۳.۰۷٪	۹۲.۹۷٪	۹۲.۸۷٪	۹۲.۷۷٪	۹۳.۱۲٪
خوزستان	۵۴.۵۱٪	۵۴.۰۱٪	۵۳.۵۱٪	۵۳.۰۱٪	۵۲.۵۰٪	۵۱.۹۹٪	۵۱.۴۸٪	۵۰.۹۷٪	۵۲.۷۵٪
زنجان	۹۰.۴۲٪	۹۰.۲۹٪	۹۰.۱۵٪	۹۰.۰۱٪	۸۹.۸۶٪	۸۹.۷۲٪	۸۹.۵۷٪	۸۹.۴۳٪	۸۹.۹۳٪
سمنان	۸۹.۸۷٪	۸۹.۷۲٪	۸۹.۵۸٪	۸۹.۴۳٪	۸۹.۲۸٪	۸۹.۱۳٪	۸۸.۹۷٪	۸۸.۸۲٪	۸۹.۳۵٪
سیستان و بلوچستان	۶۸.۷۸٪	۶۸.۳۹٪	۶۸.۰۰٪	۶۷.۶۱٪	۶۷.۲۱٪	۶۶.۸۱٪	۶۶.۴۰٪	۶۵.۹۹٪	۶۷.۴۰٪
فارس	۶۸.۴۶٪	۶۸.۰۷٪	۶۷.۶۸٪	۶۷.۲۸٪	۶۶.۸۸٪	۶۶.۴۷٪	۶۶.۰۶٪	۶۵.۶۵٪	۶۷.۰۷٪
قزوین	۸۵.۴۹٪	۸۵.۲۸٪	۸۵.۰۸٪	۸۴.۸۷٪	۸۴.۶۶٪	۸۴.۴۵٪	۸۴.۲۴٪	۸۴.۰۲٪	۸۴.۷۶٪
قم	۷۳.۶۶٪	۷۳.۳۳٪	۷۲.۹۸٪	۷۲.۶۴٪	۷۲.۲۹٪	۷۱.۹۴٪	۷۱.۵۸٪	۷۱.۲۲٪	۷۲.۴۵٪
کردستان	۸۴.۴۶٪	۸۴.۲۵٪	۸۴.۰۳٪	۸۳.۸۱٪	۸۳.۵۹٪	۸۳.۳۶٪	۸۳.۱۳٪	۸۲.۹۰٪	۸۳.۶۹٪
کرمان	۸۴.۴۶٪	۸۴.۲۵٪	۸۴.۰۳٪	۸۳.۸۱٪	۸۳.۵۹٪	۸۳.۳۶٪	۸۳.۱۳٪	۸۲.۹۰٪	۸۳.۶۹٪
کرمانشاه	۸۶.۸۷٪	۸۶.۶۹٪	۸۶.۵۰٪	۸۶.۳۱٪	۸۶.۱۲٪	۸۵.۹۳٪	۸۵.۷۳٪	۸۵.۵۳٪	۸۶.۲۱٪
کهگیلو یه و بویراحمد	۷۵.۱۸٪	۷۴.۸۶٪	۷۴.۵۳٪	۷۴.۲۰٪	۷۳.۸۷٪	۷۳.۵۳٪	۷۳.۱۹٪	۷۲.۸۵٪	۷۴.۰۳٪
گلستان	۹۴.۴۵٪	۹۴.۳۷٪	۹۴.۲۹٪	۹۴.۲۰٪	۹۴.۱۲٪	۹۴.۰۳٪	۹۳.۹۵٪	۹۳.۸۶٪	۹۴.۱۶٪
گیلان	۸۶.۸۷٪	۸۶.۶۹٪	۸۶.۵۰٪	۸۶.۳۱٪	۸۶.۱۲٪	۸۵.۹۳٪	۸۵.۷۳٪	۸۵.۵۳٪	۸۶.۲۱٪
لرستان	۹۲.۶۷٪	۹۲.۵۶٪	۹۲.۴۵٪	۹۲.۳۴٪	۹۲.۲۳٪	۹۲.۱۲٪	۹۲.۰۱٪	۹۱.۸۹٪	۹۲.۲۸٪
مازندران	۸۷.۴۴٪	۸۷.۲۷٪	۸۷.۰۹٪	۸۶.۹۱٪	۸۶.۷۲٪	۸۶.۵۴٪	۸۶.۳۵٪	۸۶.۱۶٪	۸۶.۸۱٪
مرکزی	۷۶.۰۰٪	۷۵.۶۹٪	۷۵.۳۷٪	۷۵.۰۵٪	۷۴.۷۳٪	۷۴.۴۰٪	۷۴.۰۷٪	۷۳.۷۴٪	۷۴.۸۸٪
هرمزگان	۷۴.۷۹٪	۷۴.۴۶٪	۷۴.۱۳٪	۷۳.۸۰٪	۷۳.۴۶٪	۷۳.۱۲٪	۷۲.۷۷٪	۷۲.۴۲٪	۷۳.۶۲٪

همدان	۷۸.۷۳٪	۷۸.۴۵٪	۷۸.۱۶٪	۷۷.۸۸٪	۷۷.۵۸٪	۷۷.۲۹٪	۷۶.۹۹٪	۷۶.۶۸٪	۷۷.۷۲٪
یزد	۸۵.۳۷٪	۸۵.۱۷٪	۸۴.۹۶٪	۸۴.۷۵٪	۸۴.۵۴٪	۸۴.۳۳٪	۸۴.۱۱٪	۸۳.۸۹٪	۸۴.۶۴٪
میانگین	۸۱.۴۹٪	۸۱.۲۵٪	۸۱.۰۱٪	۸۰.۷۷٪	۸۰.۵۲٪	۸۰.۲۷٪	۸۰.۰۲٪	۷۹.۷۷٪	۸۰.۶۴٪

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که در نگاه اول در جدول فوق مشاهده میشود با توجه به میانگین کل کارایی های محاسبه شده کارایی سیستم بانکداری بدون ربا در استان های ایران بالاتر از ۸۰ درصد بوده و بطور کلی با بررسی نتایج در گذر زمان می توان دریافت که میزان کارایی در طی سال های مورد بررسی به تدریج و بسیار کم کاهش یافته است که می تواند ناشی از افزایش اثر جزو ناکارایی در طول زمان بوده موید آن منفی بودن ضریب η در مدل فوق است.

۵- نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به نقش و تاثیر واسطه گران مالی و بانک ها بر رشد و پیشرفت اقتصادی کشورها نقش اساسی ایفا می کنند. که این امر با هدایت منابع سرگردان در دست مردم به سمت بنگاه های اقتصادی صورت می گیرد هم چنین بانکها با تاثیر خود بر فرایند خلق پول می توانند به عنوان ابزاری برای اعمال سیاستهای پولی مورد استفاده قرار گیرند. که این نقش ها در شرایطی که اقتصاد کشور مورد تحریم های شدید اقتصادی است اهمیت پررنگ تری پیدا میکند بنابراین ارزیابی و بررسی عملکرد بانکها و ارائه راهکار برای بهینه عمل کردن آنها می تواند به رشد و توسعه اقتصادی کشور کمک قابل توجهی کند و مانع به هدر رفتن منابع شود. در این مطالعه سعی شده است که درخصوص عملکرد بانک ها و تخصیص بهینه منابع کشور (سطح کلان کارایی) در قالب استان های کشور بررسی به عمل آورده شود، بنابراین در این مطالعه به این سوالات پاسخ داده شد که بانکها در اقتصاد ایران با چه میزان و درجه ای از کارایی عمل می کنند؟ و اینکه که روند کارایی استانی سیستم بانکی بدون ربا و عوامل موثر بر آن چگونه است؟ برای دستیابی به این مهم مدلی با استفاده از روش تابع مرزی تصادفی و متشکل از عوامل موثر بر تابع تولید بانک با توجه به مبانی نظری استخراج گردید که مشاهدات لازم برای برآورد

مدل از بانک های اطلاعاتی (سایت بانک مرکزی و وزارت اقتصاد) برای سال های ۱۳۹۱ الی ۱۳۹۹^۶ در سطح استان ها جمع آوری گردید که براساس نتایج حاصله رشد اقتصادی بر میزان کارایی بانک ها اثر مثبت داشته بنابراین می توان نتیجه گرفت افزایش درآمد در هر استان میزان تقاضا برای تسهیلات و همچنین منابع لازم برای سپرده گذاری در بانک هارا فراهم می آورد و افزایش میزان تسهیلات غیر جاری موجب کاهش کارایی بانک ها در سطح استان ها می گردد.

۵-۱-پیشنهادهای بر مبنای نتایج تحقیق

به تصمیم گیران در بانک مرکزی پیشنهاد می شود با توجه به تجربه سایر کشورها نظام بانکی را ملزم نماید که جهت کاهش مطالبات غیرجاری از سیستم های اعتبارسنجی مناسب و یک پارچه برای اعتبار مشتریان بانک ها استفاده نمایند و برای دستیابی به این مهم زیرساخت های اطلاعاتی یکپارچه لازم توسط خود بانک مرکزی فراهم گردد.

به سیاستگذاران بخش دولتی پیشنهاد می گردد با توجه به کاهش کارایی بانک ها طی سنوات اخیر جهت افزایش کارایی بانک ها سیاست های حمایتی با ابزارهایی همچون معافیت های مالیاتی در استان ها اعمال نمایند که این امر به تقویت صنایع و افزایش درآمد سرانه استان ها منجر می شود که در مجموع افزایش منابع بانک ها و کاهش مطالبات غیرجاری آن ها را فراهم می آورد.

۵-۲-پیشنهادهای برای تحقیقات آتی:

به محققین و پژوهشگران پیشنهاد می شود که عوامل موثر بر کارایی سیستم بانکداری بدون ربا در استان ها با استفاده از روش رتبه بندی شبکه ای و تاکسونومی را بررسی نمایند. همچنین بررسی رتبه بندی کارایی سیستم بانکی در استان ها می تواند با الگو برداری از استان های موفق تر سیستم بانکداری را اصلاح کند.

منابع :

- [۱] Amiri, hossein. Evaluation the Effectiveness of Selected Banks in Iran and its Relationship with Banking Internal and Macroeconomic Variables. *Journal of Applied Economics Studies*, iran, ۷(۶), ۲۰۱۸, ۸۹-۱۱۴ [in persian]
- [۲] Hosseini, Seyed Shamsuddin., Rakhshan, Seyed Ali. Investigating the efficiency, productivity and ranking of selected banks of the Islamic Republic of Iran using data envelopment analysis method. *Defense Economics Quarterly*, Fourth ۴(۱۲), ۲۰۱۹ [in persian]
- [۳] Asayesh, h, hosseini nasab., s.e, sahabi, b. comparing technical efficiency in Iranian public and private banks with SFA in ۲۰۰۶-۲۰۰۹. *International of review in life sciences*, ۵(۷), ۲۰۱۵
- [۴] Panahian, Hosein. THE EFFECTS OF RISK ON THE EFFICIENCY OF IRANIAN BANKS BASED ON DEA METHOD. *Accounting and Auditing Research*, ۴(۱۷), ۲۰۱۳ [in persian]
- [۵] Lee J, Y., Kim, D. Bank performance and its determinants in Korea. Japan and the World Economy ۲۷, ۲۰۱۴, ۸۳-۹۴
- [۶] Fujii, H., Managi, S., Matousek R. Indian bank efficiency and productivity changes with undesirable outputs: A disaggregated approach. *Journal of Banking & Finance*, ۳۸, ۲۰۱۴, ۴۱-۵۰
- [۷] Sarmiento, M., Galán, J. E. Heterogeneous Effects of Risk-Taking on Bank Efficiency: A Stochastic Frontier Model with Random Coefficients. *Statistics and Econometrics Series* (۱۳), Working Paper, ۲۰۱۴, ۱۴-۲۰.
- [۸] Kao, C. Liu S Multi-period efficiency measurement in data. ۲۰۱۴
- [۹] Elisa Luciano and Luca Regis. Bank Efficiency and Banking Sector Development the case of Italy. *Applied Mathematics*, Working Paper Series, Working Paper No. ۵/۲۰۱۷
- [۱۰] Panahian, Hosein., Abyak, Hassan. THE EFFECTS OF RISK ON THE EFFICIENCY OF IRANIAN BANKS BASED ON DEA METHOD. *Journal of accounting and auditing research*, ۵(۱۷), ۲۰۱۳, ۶۸-۸۵ [in persian]
- [۱۱] Ranjbar, Mansour., Becky Haskooi, Mrenzi., Farahanifard, Saeed. Investigating the factors affecting the technical efficiency of the Iranian banking

system using a combined data approach. *Econometric Modeling Quarterly*, ۱(۲), ۲۰۱۴ [in persian]

[۱۲] Shahraki, Javad, Shahiki Tash, Mohammadi Nabi., Khajeh Hassani, Mustafa Evaluating the efficiency of the Iranian banking system using the Bootstrap envelopment analysis approach and the SW algorithm. *Monetary-Banking Research Quarterly*, ۹(۲۸), ۲۰۱۶ [in persian]

[۱۳] Memarpour, Mehdi., Waezi, Ehsan. Evaluate the efficiency and ranking of a private bank's branches using a two-stage coverage analysis approach and the Barda ranking technique. *Journal of Decision Making and Operations Research*, ۲(۲) ۲۰۱۷ [in persian]

[۱۴] Seyed Noorani, Seyed Mohammad Reza., Shakeri, Abbas., Khadem Alizadeh., Amir, Vafaie., Yeganeh, Reza Measuring the productivity indicators of selected banks in the interest-free banking system of the Islamic Republic of Iran (with emphasis on efficiency and effectiveness). *Economic Research Journal*, ۱۸(۷۰), ۲۰۱۸ [in persian]

[۱۵] Dehghani, Mohammad Ali. Structure and performance of Iran's banking industry. Tarbiat Modares University, PhD Thesis in Economics, ۲۰۱۱ [in persian]

[۱۶] Amir Yousefi, K., Hafezi, B. Efficiency in Banking Industry a Case Study of Measuring Efficiency in Banking System in Isfahan Province. *Quarterly Journal of Economic Research and Policy*, ۱۴ (۳۹, ۴۰), ۲۰۱۹, ۲۷-۵۷ [in persian]

[۱۷] Hadian, Ibrahim., Azimi Hosseini, Anita. Calculating the efficiency of the banking system in Iran using the comprehensive data analysis method ۲۰۰۴ [in persian]

[۱۸] Hashemzadeh Homayouni, Seyedeh Anahita. Study and prioritization of performance evaluation indicators of Pasargad Bank using balanced scorecard model and fuzzy hierarchical analysis. Master Thesis, Semnan University ۲۰۱۰ [in persian]

[۱۹] Jafarnejad, Ahmad., Shawardi, Meysam., Akbari, Mahsa. Applying fuzzy hierarchical analysis methods, TOPSIS and Vikor to evaluate the performance of private banks in Iran with a balanced scorecard approach. *Journal of Tomorrow Management*, ۹(۲۴), ۲۰۱۰ [in persian]

[۲۰] Khatai, Mahmoud., Abedifar, Pejman. Estimating the technical efficiency of the banking industry in Iran. *Quarterly Journal of Economic Research* ۲۰۰۰ [in persian]

[۲۱] Khosh Sima, Reza., Shahiki Tash, Mohammad Nabi. The Impact of Credit, Operational and Liquidity Risks on the Efficiency of the Iranian Banking System.

Program and Budget Quarterly ۱۷(۴), ۲۰۱۲ [in persian]

[۲۲] Motmani, Alireza., Javadzadeh, Mohammad., Tizfahm, Mahdi Evaluate the strategic performance of banks. *Strategic Management Studies*, ۱ (۱), ۲۰۱۰, ۱۴۱-۱۵[in persian]

طراحی و اعتباریابی الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی به منظور ارتقای کیفیت خدمات

هادی حسن زاده^۱

غفار تاری^۲

حسین بقائی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۷/۲۶ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۹/۱۰)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

امروزه آموزش به عنوان یکی از روش های توسعه منابع انسانی سازمان ها مطرح می باشد. هر سازمانی به افراد آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. آموزش به عنوان یکی از وظایف اصلی مدیریت منابع انسانی مطرح بوده و همواره در تدوین برنامه های توسعه یا تغییرات سازمانی به عنوان عامل مهم مورد توجه قرار میگیرد. پژوهش حاضر با هدف طراحی و اعتباریابی الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در استان آذربایجان شرقی انجام شد، روش پژوهش حاضر به صورت

۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران.

۲- استادیار گروه مدیریت، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران. (نویسنده مسئول) ghaffartari@iaui.ir

۳- استادیار گروه برنامه ریزی درسی، واحد مرند، دانشگاه آزاد اسلامی، مرند، ایران.

آمیخته (کیفی و کمی) بود. در این پژوهش از روش داده بنیاد استفاده شده است. پژوهش حاضر از حیث هدف، توسعه است که در مرحله کیفی از روش نمونه‌گیری هدفمند و با استفاده از کارشناسان و خبرگان سازمان تأمین اجتماعی و دانشگاهی که نسبت به آموزش نیروی انسانی در سازمان اطلاعات کاملی داشته‌اند، انجام شد. داده‌های بخش کیفی با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته به دست آمد. بنابراین با توجه به نتایج تحلیل مصاحبه‌ها، ۳ تم «واکنش»، «یادگیری»، و «رفتار» در سازه نظری «برونداد فردی»، ۲ تم «بعد مالی» و «بعد غیرمالی» در سازه نظری «برونداد سازمانی»، و یک تم «رضایت مشتری» در سازه نظری «برونداد اجتماعی» دسته بندی شدند. این تحقیق به سازمان‌های مشابه نیز توصیه می‌کند که با توجه به نیازهای خاص خود، الگوهای آموزشی مناسب را طراحی و اجرایی کنند تا به بهبود عملکرد و رضایت مشتریان دست یابند.

واژگان کلیدی: آموزش، نیروی انسانی، کیفیت خدمات، تأمین اجتماعی.

۱- مقدمه

کارکنان دارایی اصلی هر سازمانی هستند. نقش فعالی که آنها در موفقیت یک سازمان ایفا می‌کنند را نمی‌توان دست کم گرفت. در نتیجه، تجهیز این دارایی‌های منحصر به فرد از طریق آموزش موثر برای به حداکثر رساندن عملکرد شغلی ضروری می‌شود (نگوتا کریمی و ماند، ۲۰۱۹: ۱۳۱). آموزش به عنوان یک فعالیت مستقل در رابطه با سایر فرآیندهای منابع انسانی تلقی می‌شود و اعتقاد غالب این بود که این فعالیت به تنهایی تأثیرات مثبت بدون قید و شرطی بر موفقیت کسب و کار دارد (پرژول و ویستیکا، ۲۰۱۷: ۱۲۶). آموزش یک فعالیت مهم در یک سازمان است. در واقع سازمانها نقش کلیدی در آموزش کارکنان خود دارند که می‌توانند کیفیت استانداردهای فعلی شغل را توسعه و بهبود بخشند. بسیاری از محققان خاطرنشان کردند که سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان منجر به حل مشکل موثر، تصمیم‌گیری فعال، کار تیمی

خوب و ایجاد روابط بین فردی در خروجی شرکت می شود. عامل مهمی در بهره وری کارکنان^۱ است که به نوبه خود منجر به بهره وری سازمانی می شود. آموزش ابزار اساسی و مؤثر در دستیابی به اهداف و اهداف سازمان است که به نوبه خود منجر به بهره وری بالاتر می شود. آموزش بر مشاغل فعلی متمرکز است که توسعه باعث ارتقای کارمند برای مشاغل آینده می شود. مهمترین هدف آموزش کمک به هدف کلی کارکنان و همچنین سازمان است (کریشنا پریا و آموتا، ۲۰۱۵: ۴۱). و نیز، آگاه سازی کارکنان با شیوه های جدید و یا ارتقاء سطح آستان کارکنان مربوط به یک شغل خاص است (کالی و همکاران، ۲۰۲۳: ۲۵۹). آموزش در دستیابی به اهداف سازمان با در نظر گرفتن علاقه کارکنان و سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است. آموزش برای افزایش توانایی نیروی کار است که نقش کلیدی در افزایش عملکرد کارکنان ایفا می کند. آموزش به یکی از کارکردهای ضروری در اکثر سازمان ها تبدیل شده است، زیرا منجر به عملکرد بالا در همان زمینه می شود و بخش مهمی از بخش منابع انسانی به شمار می رود، از طریق بهبود کارکنان^۲ در موفقیت یک سازمان تأثیر بسزایی دارد (کریم و همکاران، ۲۰۱۹: ۲۶). از طریق آموزش کارکنان، سازمان ها می توانند عملکرد کارکنان را افزایش دهند، به همین دلیل، آموزش کارکنان مورد توجه مستمر محققان و دست اندرکاران حوزه مدیریت منابع انسانی قرار می گیرد (خلف الشوابکه، ۲۰۲۰: ۶۴۵). بنابراین، نقشی که آموزش و توسعه نیروی انسانی ایفا می کند، بسیار مهم است و جایگزین بسیاری از کارکردهای سازمانی دیگر می شود. یکی از حیاتی ترین عناصر و منابع اجتناب ناپذیر در دسترس یک سازمان، نیروی انسانی آن است. سطح شایستگی آنها از نظر مهارت ها، نگرش و دانش^۳، تجربه و وفاداری، تا حد زیادی بر میزان دستیابی به اهداف و مقاصد سازمان تأثیر می گذارد و تعیین می کند. از آنجایی که برای اثربخشی سازمانی باید مهارت های کارکنان افزایش یابد، سازمان ها باید آموزش های معنادار فراوانی به کارکنان خود بدهند. این باید دستورالعمل سیستماتیک را در مورد بسیاری از مراحل عملیات خود ارائه دهد. پیشرفت هر سازمانی بر اساس نحوه آموزش و

^۱- Employee productivity

^۲- Improvement of employees

^۳- Knowledge

پرورش پرسنل خود و نحوه القای نظم و پاداش سنجیده می شود. با توجه به آن هیچ سازمانی تا زمانی که افراد مهارت ها و دانش لازم را برای انجام بدون مانع مسئولیت های خود به کار نگیرند، مؤثر و کارآمد نمی شود. درست است که بگوئیم هم سازمان ها و هم مدیران بدون پرسنل آموزش دیده و شایسته نمی توانند موفق باشند. با این حال، نیاز سازمان به اجرای برنامه توسعه کارکنان برای کارکنان آشکار شده است و فقدان این برنامه ها اغلب منجر به مشکلات بی کفایتی، ناکارآمدی و ناکارآمدی می شود (بابا گانا و همکاران، ۲۰۱۲: ۷۳-۷۲). بسیاری از سازمان ها نیازهای خود را برای آموزش به صورت موردی و اتفاقی برآورده می کنند و آموزش در این سازمان ها کم و بیش بدون برنامه و بدون سیستم است. با این حال، سایر سازمان ها به شناسایی نیازهای آموزشی خود پرداختند، سپس فعالیت های آموزشی را به شیوه ای منطقی طراحی و اجرا کردند و در نهایت نتایج آموزش را ارزیابی کردند (میتیکو اسفاو و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۵). آموزش و توسعه مهارت بر تأثیر قابل توجه آن بر عملکرد کارکنان^۱، رضایت شغلی^۲ و تعهد سازمانی^۳ تأکید می کند. مطالعات تجربی در سازمان های مختلف پیوسته ارتباط مثبت بین ابتکارات آموزشی و بهبود عملکرد شغلی و همچنین افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی را نشان داده اند. با این حال، اثربخشی برنامه های آموزشی ممکن است بسته به عواملی مانند نوع آموزش، ویژگی های کارکنان و زمینه سازمانی متفاوت باشد (حسنا و چودریب، ۲۰۲۳: ۷۵). آموزش با بالا بردن توانایی کارکنان سازمان در انجام وظایف محوله، امکان استفاده بهتر از منابع انسانی را پدید می آورد. با ایجاد احساس تسلط در انجام کار و تایید آن توسط مدیریت، رضایت شغلی کارکنان افزایش می یابد و اگر شرایط مساعد نباشد، چنین نتایجی حاصل نخواهد شد (عباس زادگان، ۱۳۹۱: ۱۷۶). سازمان هایی هستند که به دلیل عدم آموزش به دلیل کارمندان غیر ماهر آسیب می بینند. سازمان هایی که بر آموزش کارکنان تمرکز می کنند موفق می شوند و به راحتی می توانند کارکنان خود را حفظ کنند. رسیدن به اهداف

^۱ - Employee performance

^۲ - Job Satisfaction

^۳ - Organizational Commitment

سازمان بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط متغیر دارد. اجرای آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان سبب میشود تا افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمانی و محیط به طور مؤثر فعالیتشان را ادامه داد و بر کارایی خود بیفزایند. از طرفی از مهمترین خصیصه سازمانهای امروزی تغییر و تحول^۱ می باشد، در چنین شرایط محیطی پیچیده و متنوع با تحولات سریع، اگر نتوانیم متناسب با این تغییرات، سازمان، مدیران و کارکنان را هم گام سازیم، قربانی آن خواهیم شد. بنابراین نیاز به آموزش نیروی انسانی امروزه به خوبی در تمامی سطوح سازمان ثابت شده است. به گونهای که تحقیقات انجام گرفته، ارتباط مثبت بین سرمایه گذاری بر آموزش در بهره وری سازمانی^۲ را نشان داده است. در این راستا لازم است فرایند، منابع و اقدامات لازم آموزشی در سازمان شناسایی و در یک مدل علمی متناسب برنامه ریزی شود. چرا که آموزش و بهسازی کارکنان اقدامی راهبردی است که در سطح فردی باعث ارزشمندی و رضایت مندی فرد و در سطح سازمانی باعث بهبود و توسعه سازمان می شود. با توجه به اهمیت مقوله آموزش نیروی انسانی برای سازمانهای امروزی، بخصوص سازمان تامین اجتماعی^۳ و همچنین تحقیقات معدودی که در زمینه آموزش نیروی انسانی انجام پذیرفته است. لذا؛ با شناسایی مدلها و شاخصهای آموزش نیروی انسانی و در نهایت طراحی و تدوین الگویی مطلوب و متناسب با تامین اجتماعی، تا بتوان از این طریق راهگشا و زمینه ساز توجه به داراییهای اصلی سازمان و ظرفیتهای خلاقیت و نوآوری در این سازمان فراهم گردد. بر همین اساس تحقیق حاضر، به دنبال طراحی یک الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی می باشد.

مطالعات مختلفی در این زمینه انجام شده که به چند مورد آن اشاره می کنیم:

- عالی زاده و همکاران (۱۴۰۱) مطالعه ای با عنوان «ارائه الگویی جهت مستندسازی تجربیات مدیران به منظور ارتقای کیفیت دوره های آموزشی سازمان تامین اجتماعی» انجام داده اند. نتایج این تحقیق، نشان داد که عوامل مؤثر بر مستندسازی تجربیات مدیران عبارتند از: ۱. عوامل علی

^۱- change & Evolution

^۲- Organizational productivity

^۳- Social Security Organization

(سرمایه اجتماعی، حمایت مدیران ارشد، مدیریت مشارکتی، فرهنگ سازمانی، انگیزه)، ۲. عوامل زمینه‌ای (قوانین و مقررات، فناوری اطلاعات، جوسازمانی، ارتباطات سازمانی مبتنی بر اعتماد)، ۳. عوامل مداخله‌ای (ساختار سازمانی سنتی، شبکه‌های سنتی مدیریتی، عدم حمایت مدیران عالی، مقاومت مدیران، مشغولیت کاری مدیران، عدم مهارت مدیران)، ۴. راهبردها (اهداف، تجزیه و تحلیل شرایط، تجزیه و تحلیل منابع، شناسایی استراتژیهای سازمان، استفاده از تکنولوژیهای روز)؛ مؤلفه‌های مستندسازی تجربیات مدیران (شناسایی تجربیات، ثبت تجربیات، به اشتراک‌گذاری تجربیات، کاربرد تجربیات)؛ پیامدها (بهره‌وری، سازمان یادگیرنده، حل مسائل سازمان، الگوبرداری از تجارت دیگران). براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که عوامل علی، مداخله‌ای، زمینه‌ای و راهبردهای زیادی بر مستندسازی تجربیات مدیران تأثیر دارد که باید به آن توجه کرد.

فرهادی افشار و همکاران (۱۴۰۱) مطالعه‌ای با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی مولفه‌های موثر بر آموزش کارکنان در شرکت گل گهر سیرجان» انجام داده‌اند. هدف این تحقیق، شناسایی و اولویت‌بندی مولفه‌های موثر بر آموزش کارکنان در شرکت گل گهر سیرجان می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه خبرگان، مدیران و کارشناسانی در حوزه آموزش کارکنان بود. حجم نمونه تحقیق ۱۳ نفر از خبرگان، مدیران و کارشناسان در حوزه آموزش کارکنان، انتخاب شدند. این نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری که نشان دهنده اعتبار تحقیقات کیفی می‌باشد، ادامه یافت. این پژوهش از نوع آمیخته با طرح اکتشافی بوده و برای انجام از روش تحلیل مضمون و نرم‌افزار تاپسیس استفاده شده است و شامل سه بخش اصلی است که بخش اول به تدوین مبانی نظری پرداخته است که روش تحقیق کیفی کتابخانه‌ای و مطالعه اسناد به عنوان مناسب‌ترین روش مورد استفاده قرار گرفت. در بخش دوم، با استفاده از روش تحقیق کیفی به تحلیل مضمون و مصاحبه با خبرگان پرداخته شد. در بخش سوم با استفاده از نرم‌افزار تاپسیس به اولویت‌بندی مولفه‌های موثر بر آموزش کارکنان در شرکت گل گهر سیرجان اقدام شد. در خاتمه براساس نتایج تحقیق پیشنهادهایی ارائه گردیده است که می‌تواند مورد استفاده مسئولین و مجریان شرکت گل گهر سیرجان نیز قرار گیرد.

- باقری و همکاران (۱۴۰۰)، مطالعه‌ای با عنوان «ارائه مدل مفهومی نظام جامع آموزش برای

مشاغل اختصاصی سازمان نظارتی» انجام دادند. این پژوهش، از نظر نوع پژوهش، کیفی و روش پژوهش نیز سیستماتیک درخواستی از داده‌های استراوس و کوربن بود. مشارکت کنندگان بالقوه پژوهش را کلیه کارشناسان، نخبگان و اساتید شاغل در مشاغل اختصاصی سازمان نظارتی تشکیل می‌دادند. برای نمونه‌گیری از نوع هدفمند نظری استفاده شد. حجم مشارکت کنندگان به تعداد ۳۳ نفر است که با آن‌ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شده است و افرادی انتخاب شدند که بیشترین اطلاعات و داده را برای پاسخ به سؤالات فراهم نمودند و مصاحبه‌ها تا رسیدن به نقطه اشباع و حداکثر اطلاعات ادامه یافت. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش کدگذاری باز، محوری و گزینشی با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد: مدل مفهومی به‌دست آمده دارای ۶۷۳ مفهوم، ۱۲۶ مؤلفه و ۱۸ مقوله است و مقولات آن شامل: شرایط علی (شناسایی عوامل مؤثر در ضعف آموزش، بازنگری در وضعیت موجود، وضعیت کمی و عوامل کیفی آموزش، بازنگری در شناسنامه آموزشی مشاغل)، شرایط زمینه‌ای (ضرورت آموزش، عوامل اقتصادی، اجتماعی و قانونی)، شرایط مداخله‌گر (سیاست‌گذاری و بازنگری در شرح وظایف) راهبردها (نظارت و ارزشیابی، نیازسنجی واقع‌بینانه، بازنگری در محتوای آموزش و هدف‌گذاری) و پیامدها (تدوین نظام جامع آموزش، ایجاد انگیزه در کارکنان و برنامه‌ریزی هدفمند) است.

- شفیقیان و همکاران (۱۴۰۰) مطالعه‌ای با عنوان «ارائه مدل مطلوب آموزش مبتنی بر شایستگی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی مورد مطالعه: بندر شهید رجایی» انجام داده‌اند. پژوهش حاضر، با هدف ارائه مدل مناسب آموزش مبتنی بر شایستگی در بندر شهید رجایی شکل دهی شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی؛ از نظر داده‌ها، آمیخته اکتشافی و از نظر اجرا داده بنیاد و طولی مقطعی بود. در مرحله کیفی، جامعه آماری کیفی متشکل از افراد خبره و صاحب نظران و مطلعین کلیدی در حوزه قلمرو موضوعی تحقیق بودند که بر اساس رویکرد آگاهانه و به روش هدفمند و گلوله برفی اقدام به نمونه‌گیری شد. جامعه آماری کمی متشکل از کلیه کارکنان بندر شهید رجایی به تعداد ۸۴۵ بود که بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۲۶۴ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری داده‌ها در مرحله کیفی از روش کتابخانه‌ای (سند کاوی) و روش میدانی (ابزار مصاحبه، فرم دلفی) و در مرحله کمی از روش میدانی (ابزار پرسشنامه) استفاده شد. برای تعیین اعتبار ابزار مرحله کیفی از تکنیکهای حصول اشباع نظری، استفاده از رویه‌های ویژه

کدگذاری و تحلیل نمادها و نشانه‌ها استفاده شد. در مرحله کمی برای سنجش پایایی از روایی محتوایی و برای سنجش پایایی از ضرایب چولگی و کشیدگی و آلفای کرونباخ استفاده شد. روش تحلیل داده‌ها در بخش کیفی این پژوهش استفاده از روش کدگذاری نظری (برگرفته از روش نظریه داده بنیاد نظامند) بود. برای تحلیل داده‌های کمی در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی استفاده شد. در نهایت مدل آموزش مبتنی بر شایستگی کارکنان بندر شهید رجایی با ۸ بعد، ۲۷ مولفه و ۸۳ شاخص در قالب مدل پارادایمی ترسیم شد.

- واش (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان «بهبود عملکرد کارکنان از طریق آموزش سازمانی» انجام دادند. این مطالعه، به بررسی رابطه بین آموزش کارکنان و کیفیت خدمات در صنعت هتلداری می‌پردازد. این مطالعه تأثیرات دسترسی درک شده به آموزش، مزایای درک شده آموزش و حمایت درک شده از آموزش را بر کیفیت خدمات در بخش مهمان‌نوازی آزمایش کرد. برای جمع‌آوری داده‌ها از تکنیک پیمایش استفاده شد. شرکت کنندگان در تحقیق کارکنان خط مقدم و مشتریان آنها بودند. کارکنان خط مقدم به ابعاد آموزشی پاسخ دادند، در حالی که مشتریان سوالات کیفیت خدمات را تکمیل کردند. یکصد و بیست نظرسنجی قابل استفاده در این مطالعه وارد شد. این مطالعه رابطه معناداری را بین ادراک کارکنان از مزایای آموزش، حمایت از آموزش و کیفیت خدمات نشان می‌دهد. این مطالعه برخی مفاهیم مدیریتی و نظری مهم را ارائه می‌دهد.

- زهنگ و همکاران (۲۰۲۳) مطالعه‌ای با عنوان «نوآوری باز و مزیت رقابتی پایدار: نقش یادگیری سازمانی (آموزش کارکنان)» در شرکت هایتک چین انجام دادند. این مطالعه، با تکیه بر چارچوب قدرت استراتژی، مزیت رقابتی و دیدگاه مبتنی بر دانش، به بررسی نقش میانجی‌گر یادگیری سازمانی دوستوان در رابطه بین نوآوری باز و مزیت رقابتی پایدار و همچنین نقش تعدیل‌کننده ظرفیت مدیریت دانش می‌پردازد. براساس داده‌های جمع‌آوری شده از ۲۶۹ شرکت هایتک چینی در سال ۲۰۲۱، دریافتند که نوآوری باز از طریق تقویت یادگیری سازمانی از جمله

^۱. Waqanimaravu & Arasanmi

^۲. Zhang et al

یادگیری اکتشافی و استخراجی و همچنین توازن میان آنها به مزیت رقابتی پایدار کمک می‌کند. علاوه بر این، ظرفیت مدیریت دانش به طور مثبت روابط نوآوری باز با یادگیری اکتشافی و استخراجی و همچنین ترکیب آنها را تعدیل می‌کند.

- اسلو و همکاران^۱ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «به سوی اثربخشی بهینه برنامه های آموزشی کارکنان» انجام دادند. نتایج این پژوهش، نشان می‌دهد اگرچه سازمان‌ها سرمایه گذاری زیادی روی آموزش کارکنان می‌کنند، اما اثربخشی برنامه های آموزش کارکنان به خوبی ثابت نشده است. در مطالعه کنونی، ما ویژگی‌های ارائه آموزش برنامه‌های آموزشی کارکنان را بررسی می‌کنیم تا درک بهتری از ویژگی‌هایی که ممکن است در بهبود نتایج عاطفی کارکنان بهترین سود را داشته باشند، بدست آوریم. به طور خاص، و از طریق استفاده از متآنالیز ($k = ۷۹$ مطالعه در مجموع ۱۰۷ اندازه اثر مستقل)، ما بر دو دسته گسترده از نتایج آموزش عاطفی کارکنان از جمله نتایج نگرشی و انگیزشی تمرکز می‌کنیم. شواهد نتایج از اثربخشی مداخلات آموزشی در محل کار کارکنان پشتیبانی می‌کند و نشان می‌دهد که برنامه‌های آموزشی کارکنان مرتبط با پیامدهای نگرشی در مقابل انگیزشی به ویژگی‌های متفاوتی نیاز دارند در حالی که برای رسیدن به اثربخشی مطلوب ارائه می‌شوند.

- کولکارینا و همکاران^۲ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «نقش شبیه‌سازی دیجیتال در آموزش کارکنان» در شهر بنگلور کشور ولز انجام دادند. نتایج این پژوهش، نشان می‌دهد که توسعه در دنیای دیجیتال بر برنامه‌های آموزشی برای کارکنان تأثیر گذاشته است. این نشان می‌دهد که مهارتها و اطلاعات ارائه شده است توسط برنامه‌های آموزشی سنتی، نیازمند به ارتقاء در محیط دیجیتال است. ابزارهای فناوری دیجیتال در آموزش مفید هستند برنامه‌های کارکنان این فناوریهای دیجیتال مانند شبیه‌سازی در آموزش، خلاقیت و تفکر مرتب را در بین کارکنان ارتقاء می‌دهد. تمرکز اصلی پژوهش حاضر، نشان دادن میزان اثربخشی روشهای شبیه‌سازی دیجیتالی آموزش است. این مطالعه بر روی دو گروه از کارکنان شرکتهای فناوری اطلاعات مستقر در بنگلور انجام شد. گروه اول با توجه به روش آموزش پاسخ دادند و گروه دوم کارآموزان شامل

^۱. Uslu et al

^۲. Kulkarnia, L.Vb ,Gokhalec, Tigadid

روش شبیه سازی دیجیتالی آموزش بودند. نتایج نشان داد که روش شبیه سازی دیجیتالی آموزش مؤثرتر از روش سنتی آموزش است. این نشان می دهد که استفاده از ابزارهای آموزشی شبیه سازی دیجیتال به برنامه های آموزشی برای آموزش کارکنان در اقتصاد دیجیتال کمک می کند.

۲- سوالات پژوهش:

- سوال های پژوهش

- سوال کلی پژوهش:

- الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چگونه است؟

- سوالات فرعی پژوهش:

- عوامل علی آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چیست؟

- عوامل زمینه ای آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چیست؟

- عوامل تشکیل دهنده مقولات محوری این فرایند به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی کدامند؟

- عوامل مداخله گر آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی کدامند؟

- راهبردهای الگوی آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چیست؟

- پیامدها و نتایج الگوی آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی چیست؟

- الگوی آموزش نیروی انسانی طراحی شده تا چه اندازه اعتبار دارد؟

۳- روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، تحقیق ترکیبی (کیفی- کمی) می باشد. در این پژوهش از روش داده بنیاد استفاده شده است. در بخش کیفی با توجه به اینکه به دنبال تدوین مدل نظری می باشد، بنابراین بایستی از افرادی استفاده گردد که آشنایی کاملی با آموزش نیروی انسانی داشته باشند. بر همین اساس در بخش پژوهش کیفی، جامعه آماری این پژوهش شامل؛ کارشناسان و خبرگان سازمان تأمین اجتماعی استان آذربایجانشرقی (کسانی که در حوزه های آموزش نیروی انسانی مشغول فعالیت بوده و دارای سابقه کار و همچنین در حوزه علمی و پژوهشی، تجربه و تخصص داشتند) و خبرگان دانشگاهی (متخصصان امور آموزش منابع انسانی) است. پژوهشگران کیفی به طور نظری (گلوله برفی)^۱ به نمونه گیری می پردازند. این امر بدان معنی است که در این پژوهش، در مرحله اول که مصاحبه با کارشناسان و خبرگان سازمان تأمین اجتماعی و دانشگاهی این حوزه می باشد، نمونه گیری به صورت هدفمند انجام می گیرد (نه تصادفی) و تمرکز بر تدوین نظریه است؛ بدین معنی که افرادی انتخاب شده اند که با بحث آموزش نیروی انسانی آشنایی داشته و در سازمان با آن درگیر بوده اند. در پژوهش حاضر مهمترین روش گردآوری داده ها استفاده از مصاحبه (نیمه ساختارمند) بوده است. در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از مصاحبه ها، از روش کدگذاری در نظریه پردازی داده بنیاد استفاده شده است. در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از مصاحبه ها، از فرایند سه مرحله ای کدگذاری باز، محوری و انتخابی مطابق با فرایند نظریه پردازی داده بنیاد به وسیله نرم افزار MAXQDA استفاده شده است.

۴- نتایج و تجزیه و تحلیل یافته ها

داده های کیفی پژوهش از طریق فرایند کدگذاری تحلیل شده اند. کدگذاری فرایندی تحلیلی است که طی آن داده ها مفهوم گذاری می شوند و به هم می پیوندند، تا نظریه را شکل دهند. تحلیل داده ها در این روند جدا از گردآوری و نمونه گیری صورت نمی گیرد. در طرح تحقیق،

^۱ - Snow Ball

نظریه داده بنیاد مراحل تحلیل داده ها از طریق کد گذاری باز، محوری و انتخابی انجام می شود.

جدول ۱. سازه های نظری، تم ها، و نمونه ایده های تکراری مربوط به الگوی مطلوب آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی

سازه نظری	تم	نمونه ایده های تکراری
زمینه درونداد	تناسب دوره	شفاف بودن اهداف آموزش نیروی انسانی، ارتباط آموزش نیروی انسانی با نیازهای فراگیر، توجه به تغییرات دانشی در آموزش نیروی انسانی، توجه به تغییرات تکنولوژیکی در دوره، مناسب بودن طول برنامه آموزشی
	حمایت سازمانی	اختصاص جایگاه به گواهینامه های آموزشی، دادن امتیاز به گواهینامه های آموزشی، تشویق کارکنان برای شرکت در آموزش نیروی انسانی، تعیین انتظارات عملکردی از کارکنان براساس اهداف دوره
زمینه بودجه	فراگیر	توجه به علاقه فراگیر به آموزش نیروی انسانی، وجود ارتباط بین دوره و مطالب آن با آموخته های پیشین فراگیر
	برنامه درسی	تناسب مطالب آموزش نیروی انسانی با زمان در نظر گرفته شده برای دوره، همخوانی بین مطالب دوره با سرفصل دوره، انطباق مطالب با اهداف دوره، توجه به نیازهای فراگیر در برنامه دوره آموزشی
	مدرس	مرتبط بودن رشته تحصیلی مدرس با دوره آموزشی، توانمندیهای تدریس مدرس، تسلط مدرس به موضوع دوره
	امکانات و تجهیزات	تناسب بین امکانات آموزشی سازمان با نیازهای آموزشی نیروی انسانی، وجود فضای آموزشی مناسب، وجود منابع کتابخانه ای به روز و غنی
	برنامه درسی	تناسب مطالب دوره با زمان در نظر گرفته شده برای دوره، همخوانی بین مطالب دوره با سرفصل دوره، انطباق مطالب با اهداف دوره، توجه به نیازهای فراگیر در برنامه دوره آموزشی،
	بودجه	کافی بودن منابع مالی دوره، وجود بودجه رفاهی برای دوره آموزشی، تناسب حق الزحمه تخصیص یافته با درجه و مرتبه مدرس دوره آموزشی، توجه به پرداخت به موقع حق الزحمه ها

فرآیند	یاددهی=یادگیری	استفاده از منابع علمی جدید در طول دوره، توجه به تفاوت‌های فردی فراگیران در زمان تدریس، بکارگیری روش‌های متنوع متناسب با نیازهای آموزشی دوره، درگیر کردن فراگیر در کلاس، وجود زمان مشاوره بعد از دوره، استفاده از روش‌های ارزشیابی متناسب
برونداد	واکنش	میزان رضایت فراگیر از امکانات آموزش نیروی انسانی، میزان رضایت فراگیر از مدرس آموزش نیروی انسانی، میزان رضایت فراگیر از روش‌های تدریس
	یادگیری	تاثیر آموزش نیروی انسانی بر دانش فراگیر، تاثیر دوره بر خلق نگرش مثبت نسبت به دوره، تاثیر دوره بر بهبود مهارت‌های فراگیر
	رفتار	تاثیر دوره بر انجام دقیق فعالیت‌های شغلی، تاثیر دوره بر کاهش اشتباهات کاری، تاثیر دوره بر راندمان کاری
	غیرمالی	تاثیر دوره بر خلاقیت و نوآوری سازمانی، تاثیر دوره بر تعهد سازمانی اعضا، تاثیر دوره بر رضایت شغلی فراگیران، تاثیر دوره بر بهبود ارتباطات سازمانی بین کارکنان
سازمان	مالی	تاثیر دوره بر سودآوری شرکت، تاثیر دوره بر تولیدات شرکت، تاثیر دوره بر نرخ سهام شرکت
	رضایت مشتری	تاثیر دوره بر رضایت مشتریان شرکت، تاثیر دوره بر حفظ مشتریان کلیدی شرکت، بهبود پاسخگویی به شکایات مشتریان، تاثیر دوره بر جذب مشتریان جدید

منبع: نتایج تحقیق

در ادامه، نحوه استخراج هر یک از سازه‌ها، تم‌ها و ایده‌های تکراری به همراه مصاحبه‌ها آورده شده است.

سازه نظری «بستر یا زمینه»

جدول ۲. کدهای شناسایی شده از مصاحبه با صاحب‌نظران برای سازه نظری بستر یا زمینه

کد مصاحبه شونده	کدهای مستخرج
۱	تعهد مدیران به آموزش نیروی انسانی، باور مدیران به مفید بودن آموزش نیروی انسانی، توجه به نیازهای حرفه ای افراد و تامین آنها، توجه به تغییرات دانشی در آموزش ها
۲	تدوین محتوای آموزش براساس نیازهای آموزشی کارکنان، تناسب طول دوره با موضوع آموزش، مشارکت مدیران در آموزش منابع انسانی، تشویق کارکنان به شرکت در آموزش ها از سوی مدیران، تعیین اهداف عملکردی برای فراگیران از سوی مدیران
۳	حمایت شرکت از آموزش های سازمانی، قائل شدن سهم برای شرکت در آموزش در هنگام ارزیابی عملکرد کارکنان، نگرش مثبت مدیران نسبت به آموزش ها، تشویق کارکنان برای شرکت در آموزشها از سوی مدیران
۴	یادگیری به عنوان ارزش در شرکت، تشویق کارکنان برای شرکت در آموزشها از سوی مدیران
۵	توجه به نیازسنجی علمی، تدوین محتوا بر اساس نتایج نیازسنجی، شفاف بودن اهداف آموزشی، تشویق کارکنان برای شرکت در آموزش ها از سوی مدیران، توجه به نیازهای شغلی کارکنان در آموزش ها، تعیین اهداف عملکردی برای شرکت کنندگان در دوره از سوی مدیر
۶	توجه به نیازهای کاری و سازمانی، پاسخگویی آموزش به نیازهای حرفه ای و کاری، جایگاه شرکت در آموزشها در ارزیابی عملکرد
۷	تناسب دوره با تغییرات تکنولوژیکی، تناسب دوره با نیازهای شغلی و سازمانی
۸	پیوند دوره با نیازهای شغلی و حرفه‌ای و تامین آنها، هماهنگی آموزش با تغییرات تکنولوژیکی، مبتنی ساختن آموزش بر نیازسنجی، تناسب مدت زمان دوره با موضوع دوره

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که در جدول شماره ۲ مشاهده می شود، در ارتباط با سازه نظری «بستر یا زمینه» ایده های متنوعی مطرح و شناسایی شد. بنابراین در ادامه با توجه به شباهت و قرابت معنایی ایده های و کدها و نیز با الهام از ادبیات نظری و تجربی موضوع، کدهای شناسایی شده در ۲ تم دسته بندی شده است. تم های دو گانه عبارتند از: تناسب دوره و حمایت سازمانی.

جدول ۳. کدهای شناسایی شده از مصاحبه با صاحب نظران برای سازه نظری درونداد

کد مصاحبه شونده	کدهای مستخرج
۱	وجود هماهنگی بین اجزای طرح آموزشی، همسویی مطالب دوره با اهداف دوره، کافی بودن بودجه دوره، وجود زیرساختهای آموزشی مناسب، استفاده از ابزارهای آموزشی مدرن، تسلط مدرس به موضوع دوره
۲	وجود فضای آموزشی مناسب، استفاده از تکنولوژیهای آموزشی، توجه به علاقه فراگیر به دوره، توجه به ترتیب محتوا، توجه به کیفیت مدرس دوره از نظر تحصیلات، تجربه، مسئولیت پذیری و ...، تناسب حق الزحمه با درجه و رتبه مدرس، پرداخت به موقع حق الزحمه مدرس
۳	مهارت محور بودن طرح آموزشی، وجود اهداف عملکردی روشن در طرح آموزشی، مشخص بودن نسبت بین اهداف، روش و محتوای آموزش، مهارت محور بودن طرح آموزش
۴	ارتباط بین دوره و مطالب آن با آموختههای و تجارب آموزشی پیشین فراگیر، مرتبط بودن تخصص و تجربه مدرس با موضوع دوره، توانمندیهای تدریس مدرس، توانایی تعامل مدرس، استفاده از تکنولوژیهای مدرن در برگزاری دورهها
۵	ارتباط بین دوره با آموخته های پیشین فراگیر، مهارت محور بودن طرح آموزش، وجود فضای آموزشی مناسب
۶	مهارت محور بودن طرح آموزش، توجه به بودجه رفاهی دوره، کیفیت مدرس دوره، تعهد مدرس به دوره، قابلیت تعامل مدرس، توانمندی تدریس مدرس
۷	علاقتمند بودن فراگیر به دوره، هماهنگی بین اجزای طرح آموزشی، مهارت محور بودن طرح آموزش
۸	مشخص و قابل اندازه گیری بودن اهداف دوره، توجه به پرداخت به موقع حق الزحمه مدرس، توانمندیهای تدریس مدرس، کیفیت مدرس از نظر مسئولیت پذیری، دانش و مهارت و سخنوری، وجود تجهیزات آموزشی مناسب مثل وای فای، وجود منابع کتابخانه ای غنی و به روز
۹	کافی بودن منابع مالی دوره، اختصاص بودجه رفاهی به دوره، تناسب حق الزحمه با درجه و رتبه مدرس، توجه به پرداخت به موقع حق الزحمه ها، هماهنگی بین محتوا و نیازها، وجود ارتباط بین همه اجزای دوره آموزشی، توجه به نیازهای فراگیر در برنامه آموزشی، همخوانی بین محتوای دوره با سرفصل دوره، تناسب بین امکانات آموزشی سازمان با نیازهای آموزشی دوره، تسلط مدرس به موضوع دوره
۱۰	مهارت محور بودن طرح آموزش، هماهنگی بین اجزای دوره، تناسب مطالب دوره با زمان دوره، تسلط مدرس به موضوع دوره، وجود زیرساختهای آموزشی مثل اینترنت و کامپیوتر، وجود فضای آموزشی مناسب
۱۱	مهارت محور بودن طرح آموزش، ارتباط بین محتوا و نیازها، ارتباط بین محتوای دوره با اهداف دوره، علاقمند بودن فراگیر به دوره، یادگیرنده بودن فراگیر، هم سطح بودن فراگیران دوره، اختصاص بودجه کافی برای دوره، توانمندی های تدریس مدرس، تسلط مدرس به موضوع دوره

منبع: نتایج تحقیق

همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می شود، در ارتباط با سازه نظری «درونداد» ایده های متنوعی مطرح و شناسایی شد. بنابراین در ادامه با توجه به شباهت و قرابت معنایی ایده ها و کدها و نیز با الهام از ادبیات نظری و تجربی موضوع، کدهای شناسایی شده در ۵ تم دسته بندی شده است. تم های پنجگانه عبارتند از: برنامه آموزش (طرح)، فراگیر، مدرس، بودجه، و امکانات و تجهیزات.

جدول ۴. کدهای شناسایی شده از مصاحبه با صاحب نظران برای سازه نظری فرایند

کد مصاحبه شونده	کدهای مستخرج
۱	پیوند بین تئوری و عمل در تدریس، کارمحور بودن یادگیری
۲	تناسب روش تدریس با موضوع آموزش، استفاده از منابع علمی جدید در طول دوره
۳	درگیر ساختن فراگیر در دوره از سوی مدرس از طریق پرسش و پاسخ، کار تیمی و ...، توجه به تفاوت های فردی فراگیران در زمان تدریس
۴	وجود زمان مشاوره بعد از دوره
۵	وجود زمان مشاوره بعد از دوره
۶	تناسب روش تدریس با موضوع دوره، تناسب روش ارزشیابی با موضوع دوره، درگیر ساختن فراگیر در دوره از سوی مدرس
۷	مشارکت فعال فراگیر در آموزش
۸	استفاده از روش تدریس مناسب، استفاده از روش ارزشیابی مناسب، درگیر ساختن فراگیر در دوره از سوی مدرس، وجود زمان مشاوره بعد از دوره
۹	درگیر ساختن فراگیر در دوره از سوی مدرس
۱۰	بکارگیری روش های مختلف تدریس از قبیل یادگیری ترکیبی، استفاده از روش های ارزشیابی بویژه ارزشیابی مهارت محور
۱۱	استفاده از ارزشیابی در دوره ها، تناسب روش ارزشیابی با موضوع دوره

منبع: نتایج تحقیق

با توجه به کدهای احصاء شده و ماهیت آنها، میتوان این کدها را در یک تم کلی تحت عنوان «فرآیند یاددهی-یادگیری فعال و مهارت محور» دسته بندی کرد؛ که این تم نیز در سازه کلی تر

«فرآیند» دسته بندی می شود.

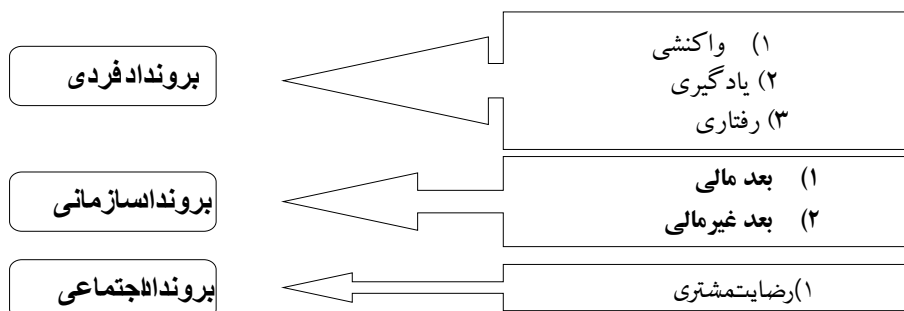
جدول ۵ دسته بندی کدهای شناسایی شده در قالب تمها برای سازههای نظری برونداد فردی، برونداد سازمانی، و برونداد اجتماعی

تم	کدهای مرتبط
واکنش	توجه به رضایت فراگیر از جنبه های مختلف دوره، توجه به نظرات، نگرش و رضایت شرکت کنندگان در خصوص جنبه های مختلف دوره مثل محتوا، امکانات، مدرس و ...، توجه به اثر آموزش بر نگرش فراگیر نسبت به مدرس، محتوا و ...، توجه به واکنشهای شرکت کنندگان نسبت به جنبههای مختلف دوره مثل مدرس و محتوا
یادگیری	توجه به میزان یادگیری فراگیر بعد از دوره، توجه به میزان مهارت آموزی فراگیر بعد از دوره، توجه به اثر آموزش بر دانش فراگیر، توجه به اثر آموزش بر مهارت فراگیر، توجه به میزان آموخته های فراگیران بعد از دوره
رفتار	توجه به میزان بهبود عملکرد کاری (مثل سرعت و دقت) فراگیر بعد از دوره، توجه به بهبود رفتار شغلی فراگیر بعد از دوره، توجه به اثر آموزش بر عملکرد شغلی فراگیر مثل کاهش اشتباهات کاری و بهبود راندمان کاری، توجه به تاثیر آموزش بر عملکرد شغلی فراگیر مثل افزایش بهره وری کاری و کاهش اشتباهات کاری
مالی	توجه به میزان سودآوری آموزش، توجه به میزان بهره وری شرکت بعد از آموزش، توجه به بازگشت سرمایه در آموزش، توجه به اثر آموزش بر افزایش سطح تولیدات شرکت، توجه به اثر آموزش بر افزایش نرخ سهام شرکت، توجه به اثر آموزش بر بهره وری سازمانی
غیرمالی	توجه به تاثیر آموزش بر ارتقای کیفیت محصولات شرکت، توجه به اثر آموزش بر جنبههای غیر ملموس عملکرد سازمانی همچون ارتباطات سازمانی، توجه به اثر آموزش بر ارتباطات سازمانی، توجه به اثر آموزش بر نوآوری سازمانی، توجه به اثر آموزش بر تعهد سازمانی، توجه به اثر آموزش بر رضایت شغلی و سازمانی، توجه به اثر آموزش بر نوآوری سازمانی همچون طراحی یک محصول جدید یا ارائه شیوه نوین اداره شرکت
رضایت مشتری	توجه به تاثیر آموزش بر حفظ مشتریان کلیدی شرکت، توجه به اثر آموزش بر حفظ رضایت مشتریان فعلی بویژه مشتریان کلیدی، توجه به اثر آموزش بر جذب مشتریان جدید، توجه به اثر آموزش بر مشتری مداری مثل رسیدگی به شکایات مشتریان، توجه به تاثیر آموزش بر کاهش شکایت مشتریان

منبع: نتایج تحقیق

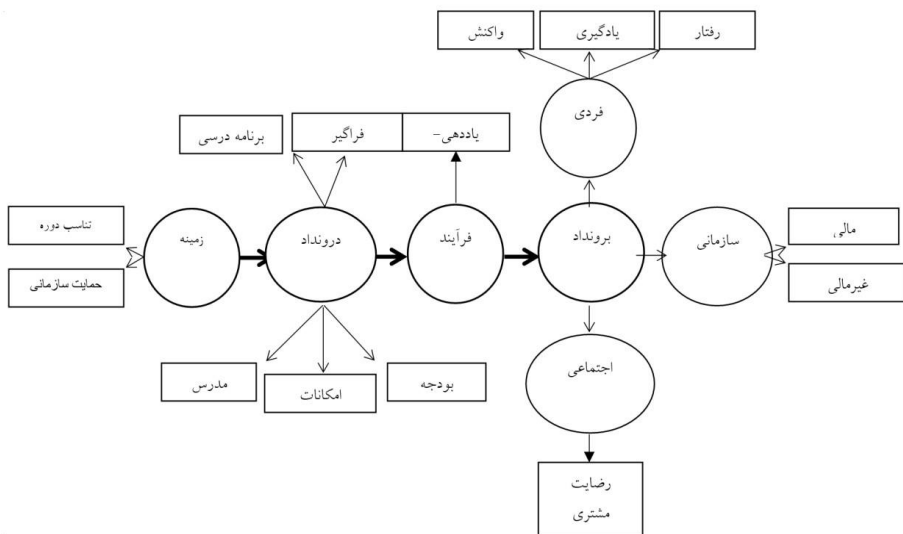
بنابراین با توجه به نتایج تحلیل مصاحبه ها، ۳ تم «واکنش»، «یادگیری»، و «رفتار» در سازه نظری «برونداد فردی»، ۲ تم «بعد مالی» و «بعد غیرمالی» در سازه نظری «برونداد سازمانی»، و یک تم «رضایت مشتری» در سازه نظری «برونداد اجتماعی» دسته بندی شدند. به عبارت دیگر، این تمها

نشانگرهای سازه های نظری متناظر خود هستند که در هنگام ارزشیابی اثربخشی آموزش منابع انسانی بایستی مورد توجه قرار بگیرند.



شکل ۱- سازه های نظری «برونداد فردی»، «برونداد سازمانی»، و «برونداد اجتماعی» به همراه تم های متناظر

پس از کدگذاری، مقوله بندی و نامگذاری مولفه های آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات، طی چندین مرحله جدول مذکور برای متخصصین ارسال تا نظر خود را در خصوص مولفه های بدست آمده اعلام نمایند که به اشباع نظری رسید. بنابراین در این مرحله الگوی مفهومی اولیه مناسب آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی، طراحی و ترسیم و ارائه میگردد:



شکل ۲. الگوی آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی (نتایج تحقیق)

سپس بر اساس اطلاعات بدست آمده در مرحله کدگذاری محوری پرسشنامه پژوهشگر ساخته آموزش نیروی انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان شرقی تنظیم و برای متخصصین ارسال و سوال هایی که همه متخصصان بر روی آن توافق داشتند، نگهداری و پرسشهای غیرمرتبط حذف و پرسشنامه مورد اصلاح و بازنگری قرار گرفت و بر روی ۳۰۰ نفر آزمودنی ها اجرا و جمع آوری و نتایج آن تحلیل گردید.

۵- جمع بندی و نتیجه گیری

آموزش و بهسازی منابع انسانی به دلیل ارزش و اهمیت استراتژیکی که داراست، سبب شده است که امروزه سازمانها بیش از هر زمان دیگری منابع بیشتری را با هدف فراهم آوردن موجبات پیشرفت حرفهای کارکنان، صرف آموزش کنند. همچنین، برای آموزش منابع انسانی می توان نقش اثرگذار آن را در هماهنگی و همسو کردن سازمان با تغییراتی که در کلیه عرصه های دانش بشری رخ میدهد، متصور شد. در نهایت، تأثیری که آموزش بر دانش، مهارت و نگرش کارکنان بر جای می گذارد سبب می شود آنها با آگاهی افزون تری در راستای تحقق اهداف سازمان گام بردارند. از طرفی، همین رسیدن به اهداف سازمان که در سایه آموزش به دست می آید، نشانگر

میزان اثربخشی برنامه ها و دوره های آموزشی است. بسیاری سازمانها هزینه و زمان زیادی صرف برنامه های آموزشی کارکنان خود می کنند. آموزش منابع انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات به این منظور صورت می پذیرد که مشخص شود آموزش چه تأثیری بر عملکرد کارکنان و نهایتاً منافع سازمان داشته است. نتایج پژوهش حاضر می تواند برای سازمان تامین اجتماعی و سایر شرکتهای هم ردیف بسیار مفید باشد و می تواند در اقدامات بعدی جهت آموزش کارکنان به عنوان یک راهنما از آن استفاده کرد. با توجه به الگوی حاصل از پژوهش، در این بخش لازم است تاکید شود که الگوی به دست آمده دارای ویژگی جامعیت مفهومی در زمینه ی آموزش منابع انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات می باشد چراکه تمامی ابعاد اعم از زمینه، درونداد، فرایند و برونداد را به همراه اهم شاخصهای مورد نیاز در جهت بررسی اثربخشی آموزش در نظر گرفته است. با توجه به وسعت ابعاد تاثیرگذار بر اثربخشی آموزش بایستی تمامی موارد مدنظر قرار گیرد تا در استنتاج و در موارد لازم، اقدامات اصلاحی، در مسیر درست کار انجام شود. از آنجایی که جامعه ی مورد بررسی سازمان تامین اجتماعی بوده، ویژگیها و شاخصهای مدنظر ایشان بکار گرفته شده است و این جامع نگری از سیاستها و منویات سیستم مربوطه می باشد. در الگوی حاصل از بررسی پیشینه و ادبیات پژوهش، صرفاً برخی ابعاد و سطوح مشخص گردید بدون آنکه شاخصهای مرتبط، تعیین شود. پس از پژوهش حاصل از مصاحبه شاخصها و ویژگیهای هر یک از ابعاد و سطوح، متناسب با سازمان تامین اجتماعی مشخص گردید. نتایج تحقیق نشان می دهد که آموزش مستمر و هدفمند نیروی انسانی در سازمان تأمین اجتماعی نه تنها به ارتقای مهارت های فردی کارکنان کمک می کند، بلکه بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان را نیز به همراه دارد. به طور کلی، این تحقیق تأکید می کند که سرمایه گذاری در آموزش نیروی انسانی یک راهبرد کلیدی برای ارتقای کیفیت خدمات در سازمان های عمومی و خصوصی است.

-پیشنهادهای کاربردی

✓ با توجه به نتایج حاصل از مصاحبه ها و نظرات دریافتی، اهمیت آموزش منابع انسانی به منظور ارتقای کیفیت خدمات و متفاوت بودن ماهیت سازمان تامین اجتماعی پیشنهاد می

شود ابزارهای مناسب و بومی سازمان تامین اجتماعی برای ارزشیابی هر یک از ابعاد الگوی پیشنهادی تهیه شود.

✓ بر اساس یافته های پژوهش، اختصاص بودجه کافی برای آموزش، فراهم کردن شرایط و امکانات لازم، و ... جهت اجرای دوره های آموزشی اثربخش نیز یکی دیگر از پیشنهاداتی است که با توجه به نتایج پژوهش میتوان ارائه کرد. زیرا در اکثر سازمانها تقریباً مورد غفلت واقع شده است.

✓ براساس صحبت های مصاحبه شوندگان در سازمان تامین اجتماعی، پیشنهاد میشود مسئولین ذیربط در حوزه ی تخصیص بودجه، اعتماد لازم را به متصدیان امور آموزش نسبت به صرف تمام آن بودجه به آموزش های مورد نیاز، داشته باشند که البته لازمی آن، جذب صحیح منابع انسانی در حوزه ی آموزش اعم از نیازسنجی، برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی اثربخشی میباشد.

✓ براساس یافته های حاصل از مصاحبه ها و تجزیه و تحلیل آنها، از آنجاییکه برخی آموزشها بدون تغییر در محتوا، در زمانهای متعدد اجرا میشوند، پیشنهاد میشود که از محتوای به روز و متناسب با نیازها و تخصصهای فراگیران در دوره های آموزشی استفاده کرد. زیرا تغییرات محیط اطراف باعث شده است که نیازهای جدیدتری به وجود آید و همواره برای بهروز بودن اطلاعات و دانش باید تلاش کرد.

✓ با توجه به تاکید بسیار توسط مصاحبه شوندگان و یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل عامل مدرس، پیشنهاد می شود که از اساتید مجرب و متخصص برای آموزش شرکت کنندگان در دوره های آموزشی استفاده کرد. زیرا هر چقدر محتوای دوره های آموزشی قوی باشد ولی ارائه آنها مناسب نباشد، نمی-توان انتظار داشت که دوره اثربخش باشد.

✓ پیشنهاد میشود به تمامی ابعاد الگوی پیشنهادی توجه شود تا عملی شوند و تصمیمگیری در حوزه آموزش مبتنی بر این ابعاد باشد.

منابع :

- باقری معصومه ، باتمانی فردین، عبداللهی فردین (۱۴۰۰)، ارائه مدل مفهومی نظام جامع آموزش مشاغل اختصاصی سازمان نظامی مبتنی بر نظریه داده بنیاد، **نشریه آموزش و توسعه منابع انسانی** ۸ (۳۰)، ۲۳-۱.
- شفیقیان هومن ، قورچیان نادر قلی ، باقری مهدی (۱۴۰۰)، ارائه مدل مطلوب آموزش مبتنی بر شایستگی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی (مورد: بندر شهید رجایی)، **فصلنامه آموزش علوم دریایی** ۸ (۲۵)، ۱۶۵-۱۴۹.
- عالی زاده، عادل؛ حسین پور، محمد و برکت، غلامحسین. (۱۴۰۱). ارائه الگوی جهت مستندسازی تجربیات مدیران به منظور ارتقای کیفیت دوره های آموزشی سازمان تأمین اجتماعی استان بوشهر، **سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت**، ۶ (۱)، ۲۱-۱.
- عباسی، سعید؛ آذر، عادل؛ سعیدی، خلیل. ۱۳۹۵. طراحی مدل ارتقای کیفیت خدمات در مراکز آماری. **پژوهشهای مدیریت منابع سازمانی**، ۶ (۴)، ۱۸-۳۲.
- عباس زادگان، محمد، (۱۳۹۱)، **مدیریت بر سازمان های ناآرام**، تهران: کویر
- فراهادی افشار سعید، فتحی زاده علیرضا، صادقی گوغری مهدیه (۱۴۰۱)، شناسایی و اولویت بندی مولفه های مؤثر بر آموزش کارکنان در شرکت گل گهر سیرجان، **نشریه تعالی منابع انسانی**، ۱۱ (۳)، ۱۰۵-۸۴.
- منوریان، عباس؛ پیوسته، علی اکبر؛ اختشامی دیزجی، حبیب. ۱۴۰۰. طراحی مدل ارائه آموزش های مجازی در سازمان تامین اجتماعی ایران براساس داده بنیاد. **فصلنامه مدیریت دولتی**، ۱۳ (۳)، ۵۳۴-۵۴۹.
- محمودی، مریم. ۱۴۰۰. به کارگیری تکنیک یادگیری خرد (میکرولرنینگ) در آموزش کارکنان. **سومین کنفرانس بین المللی رویکردهای مدیریت، روان شناسی و علوم انسانی در قرن ۲۱**.
- مقرب الهی، مریم؛ جعفری، مرضیه. ۱۴۰۱. تبیین روش های آموزش کارکنان مبتنی بر رویکرد آموزش و بهسازی منابع انسانی. **فصلنامه تخصصی آموزش مدیریت دولتی**، ۱۳ (۵)، ۴۱-۱۷.
- میرکمالی، سیدمحمد. ۱۳۹۲. **مبانی مدیریت منابع انسانی**. تهران: انتشارات بسطرون.
- Aminbeidokhti, A., Jamshidi, L., & Mohammadi Hoseini, A. (۲۰۱۶). The effect of the total quality management on organizational innovation in

higher education mediated by organizational learning. *Studies in Higher Education*, ۴۱(۷), ۱۱۵۳-۱۱۶۶.

- Alipour, K. Imani Galah Prdsry, M. N., Zolfaghari Zafarani, R. ۲۰۱۹, Provide a model to improve the efficiency of human resource training in Islamic Azad University, *New Approaches in Educational Administration*, ۱۰ (۳۷), ۱-۱۴. [in Persian]
- Gronroos, C. ۲۰۰۰, “*Service Management and Marketing*”, second edition. England: John Wiley & Sons, Ltd, p.۸۱.
- Kulkarnia, P.M., Appasaba, L.Vb., Gokhalec,P., Tigadid,P. ۲۰۲۲. Role of Digital Simulation in Employee Training. *ScienceDirect. Procedia Manufacturing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. ۱۹۸۵. A conceptual odel of service quality and its implications for future research . *Journal of Marketing*, ۴۹, ۴۱-۵۰. doi:۱۰.۲۳۰۷/۱۲۵۱۴۳۰.
- Zhang, Xiaobin., Chu, Zhaofang., Ren, Lei ., Xing , Jianguo. ۲۰۲۳. Open innovation and sustainable competitive advantage: The role of - organizational learning. *Technological Forecasting & Social Change.VOLUME* ۱۸۶, Part A, January ۲۰۲۳, ۱۲۲۱۱۴.

عارضه‌یابی صنایع کوچک و متوسط با استفاده از مدل CSCMP و اولویت بندی آنها با روش AHP

امیر حجری^۱

ناصر فقهی فرهمند^۲

مرتضی هنرمند عظیمی^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۷/۲۴ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۹/۱۰)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

هدف این تحقیق عارضه‌یابی صنایع کوچک و متوسط کفش و چرم استان آذربایجان شرقی با استفاده از مدل CSCMP و اولویت بندی آنها با روش AHP است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام تحقیق، توصیفی مبتنی بر پیمایش بوده و از نظر روش بررسی، تحلیلی-ریاضی می‌باشد. در این تحقیق جامعه آماری مربوط به شناسایی عارضه‌های صنایع کفش و چرم، ۹۲ نفر از کارشناسان و خبره‌های صاحب نظر و مدیران صنعت مذکور می‌باشد. در این تحقیق ابزار سنجش و اندازه گیری متغیرها، دو نوع پرسشنامه محقق ساخته بوده است که

۱- دانشجوی دکتری گروه مدیریت واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی تبریز؛ ایران.

۲- دانشیار، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران (نویسنده مسئول)، farahmand@iaut.ac.ir

۳- استادیار، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد، تبریز-ایران.

یکی از آن‌ها برای شناسایی عارضه‌های صنایع کفش و چرم و پرسشنامه دیگر نیز جهت اولویت بندی عارضه‌ها بوده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های این تحقیق از روش آمار توصیفی، تحلیل عاملی، متن کاوی، مدل CSCMP و روش AHP استفاده شده است. بر اساس نتایج بدست آمده، ۱۱۳ عارضه بر اساس سطح شدت که شامل غیر عارضه، خفیف، مهم، بسیار مهم، شدید شناسایی شدند به طوری که، ۲۰ درصد عارضه‌های شناسایی شده (۲۲ مورد) دارای وزن "شدید" و ۲۷ درصد نیز (۳۰ مورد) دارای وزن "بسیار مهم" را به خود اختصاص داده‌اند که نشانگر وجود ۴۷ درصد عارضه‌های موثر در سرنوشت صنایع چرم و کفش می‌باشد. همچنین در یک نوع دسته‌بندی، عارضه‌های داخلی ۷۲ درصد و عارضه‌های خارجی ۲۸ درصد آنها را تشکیل می‌دهند. همچنین ۹۲ درصد عارضه‌های مربوط به قوانین و مقررات و ۸۱ درصد عارضه‌ها مربوط به عوامل سیاسی و سیاست‌های صنعتی دولت، ۷۰ درصد کنترل و تضمین کیفیت جزو عارضه‌های بحرانی بودند.

واژگان کلیدی: صنایع کوچک، صنایع متوسط، اولویت بندی AHP

۱- مقدمه

نگاهی کوتاه به ساختار نظام اقتصادی کشورهای مختلف ما را با اهمیت و جایگاه شرکت‌ها و بنگاه‌های کوچک و متوسط بیشتر آشنا می‌کند. درخصوص اهمیت این شرکت‌ها، همین بس که حداقل ۲/۳ میلیون موسسه کوچک و متوسط در آلمان وجود دارد که تعداد کارکنان آنها ۲۰ میلیون نفر است و ۷۰ درصد کل شاغلان این کشور را در خود جای داده‌اند. در ایالات متحده نیز حدود ۲۵ میلیون بنگاه کوچک وجود دارد که بیش از ۵۰ درصد از نیروی کار بخش خصوصی را در اختیار دارد. این بنگاه‌ها به تنهایی نیمی از تولید ناخالص داخلی ایالات متحده را تامین کرده و ۹۶ درصد از کل صادرات این کشور نیز توسط این شرکت‌ها تولید می‌شوند. این شرکت‌ها به دلیل ویژگی‌های خاصی که دارند، از کارکردهای بی بدیلی برخوردارند. در بیشتر موارد این شرکت‌های متوسط و کوچک فاقد هرگونه شکل حمایت‌کننده در امور بازاریابی و صادرات هستند و این امر هزینه‌های صادراتی و ریسک‌های مرتبط با آن را افزایش می‌دهد. کارآفرینان و بنیانگذاران این صنایع وقتی به سن بازنشستگی می‌رسند، با مشکل پیدا کردن

جانشینی شایسته برای خود مواجهند به گونه‌ای که برخی از این شرکت‌ها بعد از مدتی به علت همین مسئله از بین می‌روند. (سایت وزارت صمت، ۱۴۰۱).

به علت مزایا و قابلیت‌های بسیار زیاد شرکت‌های کوچک و متوسط و نقش برجسته آنها در اقتصاد کشورها و با عنایت به مسائل و مشکلاتی که این گروه از بنگاه‌ها با آن روبرو هستند، در کشورهای پیشرفته جهان حمایت‌های گوناگونی از این شرکت‌ها به عمل می‌آید که باعث افزایش کارایی آنان شده به گونه‌ای که در حال حاضر بیشتر کشورهای جهان شاهد افزایش تعداد این گروه از شرکت‌ها است. امروزه در هر اقتصادی چه پیشرفته و چه در حال توسعه، صنایع کوچک نقش مهمی را ایفا می‌کنند. این صنایع نسبت بسیار بزرگی را از تعداد بنگاه‌های تولیدی و نسبت قابل ملاحظه‌ای از اشتغال صنعتی و محصولات صنعتی را به خود اختصاص داده است و زمینه‌های مناسب لازم را برای برقراری ارتباط مؤثر بین تولیدات صنعتی و کشاورزی، جلب سرمایه‌های بخش خصوصی و امکان تنوع و انعطاف در تولیدات صنعتی را فراهم کرده است و به عنوان زیربنای توسعه تکنولوژیکی کشورها نقش ایفا می‌کند و در یک کلمه امروز صنعت موتور توسعه اقتصادی است و صنایع کوچک موتور توسعه صنعت محسوب می‌شود در این تحقیق سعی می‌شود ضمن تعریف ساختار صنایع کوچک و بیان ویژگی‌ها و مزایای خاص این صنایع در ایران، آخرین وضعیت آن در سطح کشور و موانع و مشکلات موجود در جهت توسعه این گونه صنایع، در جهت رفع موانع و مشکلات این صنایع ارائه گردد. در کشور ایران به دلیل موقعیت جغرافیایی و شرایط اقلیمی خشک و محدودیت منابع یک از یک سو و وجود امکانات بالقوه مانند معادن غنی نفت و گاز، نیروی انسانی متعهد، زیربناها و زیرساخت‌های مناسب، توسعه فرهنگ صنعتی و ... اهمیت بخش صنایع کوچک و اهتمام به رفع موانع و مشکلات و ارائه راهکارها جهت توسعه آن را دوچندان می‌نماید. (ایزدی، ۱۳۹۹).

یکی از چالش‌هایی که مدیران مرتبط با امور صنایع با آن روبرو هستند، نحوه شناسایی مشکلات و عارضه‌های موجود در حوزه‌های تولیدی، مالی، بازرگانی، منابع انسانی، فنی، لجستیک و زنجیره تامین این صنایع است. با شناسایی این شکاف‌ها و ارائه پروژه‌های بهبود، می‌توان صنایع کوچک و متوسط را تقویت کرده و آن را بهبود داد (ابراهیم زاده، ۱۳۹۹). در این مقاله یک رویکرد نوین مبتنی بر فعالیت‌های مدل APQC جهت شناسایی عارضه‌های موجود در صنایع

کوچک و متوسط ارائه می‌شود و با بکارگیری استاندارد حداقل نیازمندی‌های زنجیره تامین (CSCMP) برای هر کدام از این فعالیت‌ها جهت شناسایی عارضه‌ها و استفاده از مدل AHP برای اولویت‌بندی آنها، می‌توان این شکاف‌ها را تجزیه و تحلیل نمود و بر اساس رتبه بدست آمده، پروژه‌های بهبودی ارائه داد. در نهایت جهت پیاده سازی مدل پیشنهادی از یک مطالعه موردی در صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی استفاده می‌شود.

لذا این تحقیق قصد دارد به شکل کاربردی به ارائه‌ی روشی مناسب جهت عارضه‌یابی صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی پردازد. در نتیجه ضمن ارائه‌ی یک دید کلی از وضعیت این صنایع، مشکلات و عارضه‌های گوناگون موجود را شناسایی، اولویت دهی و تحلیل نماید.

در این راستای این تحقیق فرضیات ذیل را دنبال می‌کند:

سوال اصلی: صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی دارای چه عارضه‌های هستند و اولویت بندی آنها با روش AHP چگونه است؟
سوالات فرعی:

- متدولوژی استفاده همزمان از مدل استاندارد CSCMP و AHP، برای عارضه‌یابی صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی چگونه است؟
- عارضه‌های استخراجی (تحلیل متن کاوی) صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی دارای چه عارضه‌های هستند؟
- اولویت بندی عارضه‌های استخراجی صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی چگونه است؟
- راهکارها و پروژه‌های بهبود در جهت ارتقای وضعیت صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی کدامند؟

عارضه‌یابی:

سازمان‌ها در هر فرایندی به دنبال ایجاد بهبود در ساختارهای عملیاتی هستند. در این مسیر دو سوال مهم مطرح می‌شود، اول اینکه «چه فرصت‌هایی برای بهبود وجود دارد؟» و دوم اینکه «کدام فرصت با توجه به محدودیت‌های موجود ارزش بیشتری برای سازمان ایجاد خواهد کرد؟». در این راستا عارضه‌یابی با پاسخ به این سوالات، سازمان را در کسب ارزش و ایجاد بهبود یاری می‌دهد. عارضه‌یابی یک سازمان مانند عارضه‌یابی بیمار توسط یک پزشک است. افراد به سه دلیل به پزشک مراجعه می‌کنند: ۱- برای معاینه معمولی، ۲- هنگامی که علائم بیماری را در خود مشاهده می‌کنند و یا ۳- هنگامی که یک مشکل جدی و حالت اضطراری برایشان پیش می‌آید. در این شرایط پزشک سعی می‌کند تا بیماری مریض را تشخیص دهد و برای دردهای مختلف او درمان مناسب را تجویز کند. سازمان‌ها نیز می‌توانند روش مشابهی را برای عارضه‌یابی سازمان خود به کار گیرند (گور، ۲۰۱۸).

روش‌های عارضه‌یابی:

بیشتر روش‌های عارضه‌یابی لجستیک بر معیارهای اندازه‌گیری عملکرد تکیه دارند و در بیشتر موارد ابزار کمی هستند. بدین معنا که با تعریف مقیاس‌های کلان و به دنبال آن شاخص‌های کمی عملیاتی گوناگون به ثبت و مستندسازی فرآیندهای زنجیره تامین می‌پردازند. سپس با اجرای بهینه کاوی و آنالیز گپ، سعی در مقایسه‌ی عملکرد خود با سایر پیشگامان صنعت می‌کنند. روش‌های کمی اگرچه به شکل دقیق‌تری به عارضه‌یابی زنجیره تامین می‌پردازند، اما وجود مشکلات گوناگون از کارایی آن‌ها در عمل می‌کاهد. مواردی نظیر عدم داشتن داده‌های مناسب برای اندازه‌گیری شاخص‌ها، عدم وجود تعاریف استاندارد در نحوه‌ی محاسبه‌ی شاخص‌ها، دشوار بودن و هزینه بر بودن دسترسی به داده‌های سایر سازمان‌ها در جهت اجرای درست بهینه کاوی و غیره از جمله مشکلات گوناگونی است که به هنگام اجرای یک مدل عارضه‌یابی کمی با آن مواجه خواهیم بود (ابراهیم زاده پيله ورد، ۱۳۹۲).

از طرف دیگر برخی روشهای عارضه‌یابی به شکل کیفی به شناسایی گلوگاه‌ها و عارضه‌ها می‌پردازند. به عنوان مثال با مطرح کردن یکسری سوالات با جواب‌های صفر و یک (بله/خیر) به

دنبال یافتن عارضه‌ها هستند.

- روش CSCMP:

در این بخش به دنبال معرفی استاندارد^۱ CSCMP به عنوان یکی از استانداردهای مطرح برای بهینه‌کاوی و عارضه‌یابی می‌باشیم. این استاندارد به عنوان هسته‌ی اصلی تحقیق فعلی مطرح می‌باشد. علارغم اینکه از این روش برای عارضه‌یابی زنجیره تامین استفاده می‌شود ولی به جهت مطالعه کل فرایند از مرحله ورود مواد تا محصول نهایی را شامل می‌شود لذا برای عارضه‌یابی کل فرایند میتوان از این روش استفاده کرد.

مطالعات متعددی در عارضه‌یابی صنایع انجام گرفته است که به چند مورد اشاره می‌کنیم:
-ژو^۲ و همکاران (۲۰۱۹) یک مدل تحلیل پوششی داده‌ها ناهموار را برای ارزیابی عملکرد فرایند توسعه دادند. آن‌ها مدل خود را با ادغام مدل تحلیل پوششی داده‌های کلاسیک و تئوری مجموعه‌های ناهموار^۳ ایجاد کردند و برای نشان دادن عملکرد مدل آن را برای شش شرکت در غرب چین اعمال کردند و در ارزیابی از شاخص‌هایی مانند هزینه، زمان تدارک و درصد تحویل‌ها به موقع استفاده کردند. (ژو و همکاران، ۲۰۱۹).

-لیانگ^۴ و همکاران (۲۰۱۹) دو مانع بر سر راه ارزیابی فرایند و اعضای آن به صورت وجود شاخص‌های چندگانه که عملکرد اعضا را مشخص می‌کنند و وجود تضاد بین اعضای فرایند شناسایی کردند. آن‌ها نشان دادند که مدل تحلیل پوششی داده‌های کلاسیک به خاطر وجود شاخص‌های واسطه‌ای نمی‌تواند عملکرد را به خوبی بسنجد در نتیجه در تحقیق خود چند مدل را بر پایه‌ی تحلیل پوششی داده‌ها توسعه داده‌اند که در آن‌ها شاخص‌های واسطه‌ای در ارزیابی عملکرد ادغام شده است. (لیانگ و همکاران، ۲۰۱۹).

۱- Council of Supply Chain Management Professionals

۲- Xu

۳- Rough set theory

۴- Liang

چوو^۱ و همکاران (۲۰۱۸) ضمن مطالعات در فضای اندازه‌گیری عملکرد، عملکرد لجستیک را مجموعه‌ای از کارایی و اثربخشی معرفی می‌نمایند. آنها لازمه شناخت دقیق لجستیک را شناسایی ۷ مورد: اثربخشی، کارایی، کیفیت، بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، نوآوری، سودآوری و قابلیت بودجه بندی بر می‌شمارند. (چوو، ۲۰۱۸).

بیمن^۲ در سال (۲۰۱۵) در مقاله‌ی خود پس از بررسی ادبیات موضوع در خصوص مدیریت و اندازه‌گیری عملکرد فرایند، به بیان اشکالات موجود در سیستم‌های ارزیابی عملکرد مبتنی بر یک شاخص نظیر هزینه پرداخته است و در ادامه در اصلی‌ترین قسمت از مقاله‌ی خود به دسته بندی شاخص‌های عملکردی در سه دسته‌ی ۱) منابع (ورودی‌ها)؛ ۲) خروجی‌ها؛ ۳) انعطاف پذیری؛ پرداخته است. سپس برای هر یک از سه دسته‌ی شاخص‌های عملکردی فوق به بیان مثال می‌پردازد که البته شاخص‌های مرتبط با بحث انعطاف پذیری به شکل مفصلی در این مقاله مورد بحث قرار گرفته است. در مجموع این مقاله را می‌توان یکی از اولین و جدی‌ترین پژوهش‌های مرتبط با طراحی سیستماتیک چارچوبی برای اندازه‌گیری فرایند به حساب آورد. (بیمن، ۲۰۱۵).

مین^۳ و همکاران در سال (۲۰۱۱) به ارائه‌ی یک چارچوب منسجم ارزیابی عملکرد فرایند برای سازمان‌های متوسط و کوچک پرداخته‌اند. چارچوب پیشنهادی آن‌ها به ترکیب دو مدل BSC و SCOR می‌پردازد و در ادامه در مورد نحوه‌ی بکارگیری این مدل راهنمایی‌های لازم را مطرح کرده‌اند. این تحقیق در نهایت به معرفی مجموعه‌ای از شاخص‌های عملکردی فرایند برای سازمان‌های متوسط و کوچک پرداخته است. همچنین ارتباط شاخص‌های معرفی شده در این تحقیق را با چرخه‌های متنوع موجود در فرایند نظیر تدارکات، تولید، سفارش دهی و غیره نشان داده است. (مین و همکاران، ۲۰۱۱).

۱- Chow

۲- Beamon

۳- Min

۳- روش تحقیق

روش تحقیق به کار برده شده در این پژوهش، از نوع هدف، کاربردی، از حیث شیوه ی گردآوری داده ها میدانی و از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی- پیمایشی است و با توجه به ماهیت، اهداف، تعداد و نوع متغیرهای مورد نظر تحقیق حاضر روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی مبتنی بر پیمایش می‌باشد، زیرا که هدف محقق از انجام این پژوهش توصیف کردن و شناسایی عارضه‌های صنایع کفش و چرم استان می‌باشد و از نظر روش بررسی تحلیلی- ریاضی و از نظر نحوه جمع آوری داده‌ها از نوع تحقیقی تجربی مبتنی بر تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از جامعه آماری مورد نظر است.

در این تحقیق ابتدا عارضه‌های صنایع کفش و چرم با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه نیمه ساختاری، شناسایی و سپس با استفاده از نرم افزار PLS تحلیل عاملی تاییدی عارضه‌ها صورت می‌گیرد و در نهایت با استفاده از نرم افزار Expert Choice، و با استفاده از متد AHP رتبه بندی می‌شوند.

خلاصه روش اجرا (توصیف دقیق گروههای مورد مطالعه، تعداد نمونه هر گروه، نحوه انجام تحقیق یا آزمایش):

۱. بررسی وضعیت صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی؛
۲. مطالعه ادبیات روش‌های عارضه‌یابی؛
۳. استخراج نیازمندی‌های استاندارد مرتبط با محدوده‌ی تحقیق و گروه بندی آن‌ها؛
۴. طراحی فرم‌های مصاحبه و پرسشنامه‌ها؛
۵. انتخاب مصاحبه شونده‌ها و پرسش شوندگان طبق حجم نمونه آماری؛
۶. زمان بندی مصاحبه‌ها و توزیع پرسشنامه‌ها؛
۷. اجرای مصاحبه‌های ساختاریافته (هدایت شونده) و پرسشنامه‌ها؛
۸. ثبت نتایج مصاحبه‌ها و پرسشنامه‌ها در نرم افزار SPSS؛
۹. امتیازدهی به نیازمندی‌ها و استخراج عارضه‌ها؛
۱۰. تحلیل و بررسی وضعیت بحرانی هر واحد متناسب با امتیاز کسب شده؛

۱۱. تحلیل علل ریشه‌ای عارضه‌ها با رویکرد متن کاوی؛
 ۱۲. اولویت‌بندی عارضه‌های شناسایی شده از نظر اهمیت با استفاده از AHP.
 ۱۳. تعریف پروژه‌های بهبود پیشنهادی برای رفع عارضه‌ها؛
- این ۱۳ قدم را می‌توان از جمله مهمترین مراحل طی شده در عارضه‌یابی صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی برشمرد.
- جهت جمع آوری داده‌های لازم یا نمونه باید از ابزارهای مناسب استفاده شود. نوع این ابزارها تابع عوامل گوناگونی از جمله ماهیت و روش تحقیق است؛ در این تحقیق از روش‌های زیر استفاده می‌شود:
- کتابخانه‌ای: جمع آوری اطلاعات از طریق مراجعه به کتابخانه‌ها و مطالعه مطالب و مقالات و کتاب‌های مربوطه و اینترنت و مجلات.
- میدانی: در این تحقیق، از ابزار پرسشنامه که به عنوان یکی از ابزارهای بسیار متداول در تحقیقات پیمایشی است و همچنین اسناد و مدارک، استفاده شده است.
- پس از مطالعه و بررسی منابع کتابخانه‌ای و تحقیقات پیشین، پرسشنامه‌ای طراحی و در میان مدیران ارشد و میانی صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی پخش شده است.
- جامعه آماری این تحقیق مدیران ارشد و میانی صنایع کوچک و متوسط تولید کننده کفش و چرم استان آذربایجان شرقی می‌باشند.

۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

-عارضه‌های شناسایی شده در شرکت‌های چرم و کفش:

پس از انجام مصاحبه‌های نیمه ساخت یافته، کلیه اطلاعات و توضیحات ارائه شده مورد تحلیل قرار گرفت. با توجه به خط مشی اولویت‌بندی برای هر استاندارد، استانداردهایی که به طور کامل در شرکت اجرا شده‌اند، عارضه محسوب نمی‌شوند. اما مابقی استانداردها با توجه به وضعیت اجرایی و بحرانی بودن آنها به عنوان یک عارضه شناسایی و طبقه بندی می‌شوند. با در نظر گرفتن این تعریف، عارضه‌های مختلفی برای شرکت‌های چرم و کفش شناسایی شد. لیست

این عارضه‌ها به تفکیک در جداول زیر نشان داده شده است. این عارضه‌ها مربوط به بخشهای مختلف کسب و کار طبق جدول شماره ۱ می‌باشد.

جدول ۱ بخش‌های داخلی و خارجی مختلف شرکت‌های تولید کننده کفش و چرم

بخش داخلی و خارجی شرکتها
مدیریت تولید و عملکرد
برنامه‌ریزی مواد و انبار
کنترل و تضمین کیفیت
آزمایشگاه تحقیق و توسعه
تکنولوژی اطلاعات
عوامل محیطی
عوامل دولتی و سیاسی

منبع: نتایج تحقیق

عرضه‌های شناسایی شده طبق مبانی نظری در هفت حوزه طبقه بندی شده‌اند که شامل:

۱- حوزه عملکرد مدیران عالی و منابع نیروی انسانی که عبارت است از میزان مهارت و تخصص نیروی انسانی، بهره‌وری نیروی انسانی، مسائل حقوق و دستمزد، عملکرد مدیران عالی سازمان، آموزش، ایمنی سازمان، نحوه ایمنی منابع انسانی، کنترل فرایندها و... می‌باشد.

۲- حوزه فنی و تکنولوژی و تولید و تکنولوژی اطلاعات که شامل سطح تکنولوژی تولید، سیستمهای کنترل کیفی، تعمیرات و نگهداری، کنترل موجودی، نرم افزارهای پشتیبانی کننده تولید و... می‌باشد.

۳- حوزه قوانین و مقررات که عبارت است از قوانین کسب و کار، بازرگانی، کار آفرینی، قوانین تامین اجتماعی، قانون بیمه، قوانین گمرک، قانون کار، قوانین محیط زیست و... می‌باشد.

۴- حوزه عوامل سیاسی، سیاست‌های دولت در صنایع که عبارت است از سیاست‌های داخلی دولت، تحریم‌ها، مسئله هسته‌ای، ارتباطات دیپلماتیک، اختلافات سیاسی داخلی و سیاست‌های تولید محصولات، خوشه‌های صنعتی، مراکز رشد، پارک‌های فناوری و صنایع کوچک، سرمایه‌گذاری و سیاست‌های مالی و پولی و بانکی و... می‌باشند.

۵- حوزه برنامه ریزی مواد، انبار و زنجیره تامین که شامل برنامه تولید، حمل و نقل ریلی و

هوایی، انبارهای فروش و مواد اولیه، نحوه تامین مواد اولیه، وضعیت دامپروری و دامداری و... می باشد.

۶- حوزه کنترل و تضمین کیفیت و آزمایشگاه تحقیق و توسعه که شامل نحوه کنترل کیفیت، صدای مشتری، استانداردهای داخلی و خارجی، تحقیق و توسعه... می باشد.

۷- حوزه بازاریابی و فروش که شامل نحوه فروش و بازاریابی داخلی و خارجی، انواع رقابت، تخفیفات، بازارهای هدف، نیازسنجی های مشتری و... می باشد.

جدول ۲: عارضه های شناسایی شده مربوطه به حوزه عملکرد مدیران عالی و منابع انسانی در شرکت های چرم و کفش استان

#	کد استاندارد	عارضه شناسایی شده صنایع چرم و کفش در حوزه عملکرد مدیران عالی و منابع نیروی انسانی طبق نمونه آماری	وضعیت اجرایی
۱	MP۰۱	مقایسه ای بین نیازمندی های بلندمدت، میان مدت و کوتاه مدت واحدهای مختلف کارخانه و منابع در دسترس صورت می پذیرد.	اصلاً
۲	MP۰۲	یک رویکرد کارت امتیازی متوازن برای مدیریت عملکرد استفاده می شود.	اصلاً
۳	MP۰۳	داده های مربوط به شاخص های کلیدی عملکرد به کمک واحد IT جمع آوری، تحلیل و گزارش می شوند.	کم و بیش
۴	MP۰۴	تحلیل SWOT برای شناسایی فرصت ها و تهدیدهای بیرونی و قوت ها و ضعف های درونی شرکت ها اجرا می شود.	کم و بیش
۵	MP۰۵	یک فرآیند انتخاب بر اساس شاخص های گوناگون هزینه، عملکرد، کیفیت و غیره وجود دارد.	اصلاً
۶	MP۰۶	روش هایی (مانند پرسشنامه یا نظرسنجی) برای کارکنان در جهت دریافت بازخورد اثربخشی برنامه های استراتژیک و مدیریت برنامه ریزی وجود دارد.	کم و بیش
۷	MP۰۷	میزان رضایت بخش های مختلف کارخانه از نظر تامین مواد اولیه، تولید، حقوق و... اندازه گیری می شود.	کم و بیش
۸	MP۰۸	شرکتها یک پایگاه داده ای غنی در جهت اجرای انواع بهینه کاوی را دارا می باشند.	تا حدودی
۹	MP۰۹	تیم های بهینه کاوی متخصص در شرکتها شکل گرفته اند.	اصلاً
۱۰	MP۱۰	نظام آراستگی ۵S به خوبی در تمامی شرکتها اجرا می شود.	تا حدودی
۱۱	MP۱۱	هزینه ها به طور معمول برای تمام محصولات یا خدمات جدید تعیین و	تا حدودی

	ارزیابی می‌شوند.		
نامنظم	بیانیه‌های ماموریت و چشم انداز وجود دارند و به شکل منظم در بطن شرکتها جاری شده‌اند تا برای برنامه‌ریزی در تعیین وظایف واحدها استفاده گردند.	MP۱۲	۱۲
کم و بیش	سیاست‌های مدیریت ریسک مشخص شده‌اند و تیم‌های منطقه‌ای به توسعه، نگهداری و کنترل سیاست‌ها و رویه‌های مدیریت ریسک می‌پردازند.	MP۱۳	۱۳
کم و بیش	یک برنامه‌ی بهبود مستمر به منظور کاهش ضایعات و هزینه و همچنین مصرف انرژی در تسهیلات و حمل و نقل طراحی شده است.	MP۱۴	۱۴
نامنظم	برنامه‌ای برای مدیریت رخدادهای محتمل الوقوع تعیین شده است و عملکردهای از پیش تعیین شده‌ای برای مواقع اضطراری در نظر گرفته شده است.	MP۱۵	۱۵
نامنظم	بیانیه‌های ماموریت و چشم انداز وجود دارند و به شکل منظم در بطن شرکتها جاری شده‌اند تا برای برنامه‌ریزی در تعیین وظایف واحدها استفاده گردند.	MP۱۶	۱۶
تأحدودی	سیاست‌های مدیریت ریسک مشخص شده‌اند و تیم‌های منطقه‌ای به توسعه، نگهداری و کنترل سیاست‌ها و رویه‌های مدیریت ریسک می‌پردازند.	MP۱۷	۱۷
نامنظم	شاخص‌های عملکردی به پیشبرد اولویت‌های بهبود خدمت/محصول کمک می‌کند.	MP۱۸	۱۸
نامنظم	داده‌ها و تجربیات به اطلاعات و دانش تبدیل می‌شوند و تحلیل روند و شناسایی انحرافات نامعمول، صورت می‌گیرد.	MP۱۹	۱۹
نامنظم	فرآیندهای ارتباط با نیروهای کاری و کارکنان شرکت‌ها شناسایی شده و اجرا می‌گردند.	MP۲۰	۲۰
نامنظم	زیرساخت‌های مناسب برای بررسی عملکرد کارکنان وجود دارد.	MP۲۱	۲۱
تأحدودی	یک فرآیند رسمی در جهت مدیریت استعدادها و شناسایی کارکنان موفق وجود دارد.	MP۲۲	۲۲
نامنظم	یک برنامه برای مدیریت چرخه‌های عمر متفاوت محصولات یا خدمات وجود داشته و دنبال می‌شود.	MP۲۳	۲۳
نامنظم	مدیران سطح بالا، عملکرد شرکت را در قیاس با عملکرد رقبای می‌شناسند.	MP۲۴	۲۴
تأحدودی	پاکسازی‌های روزمره صورت می‌گیرند چون باعث شناسایی آلودگی‌ها و کثیفی‌ها می‌شوند و راهکارهای گوناگون ایجاد می‌گردند.	MP۲۵	۲۵

۲۶	MP۲۶	مدیران نقش فعالی در توسعه‌ی روحیه کاری کارکنان و دادن احساس با ارزش بودن برای سازمان به آنها را دارا می‌باشند.	کم و بیش
۲۷	MP۲۷	برنامه‌های آموزشی مشخص بر حسب نقش و وظیفه کارکنان وجود دارد.	نامنظم
۲۸	MP۲۸	سیلابس‌های مورد نیاز برای آموزش به شکل منظم به روز می‌شوند.	تاحدودی
۲۹	MP۲۹	سیلابس‌های مورد نیاز برای آموزش با اهداف استراتژیک مرتبط و هماهنگ‌اند.	نامنظم
۳۰	MP۳۰	دسترسی کافی به آموزش و اطلاعات آموزش برای همگان میسر است.	نامنظم
۳۱	MP۳۱	دسترسی کنترل شده و محدود برای تمامی مواد با ارزش، خطرناک یا در قرنطینه، وجود دارد.	تا حدودی
۳۲	MP۳۲	اقلامی که نیازمند شرایط نگهداری خاص (ریسک آتش، کنترل دما، تصاعد امواج و...) هستند، در بخش‌های ویژه و جداگانه‌ای نگهداری می‌شوند.	تا حدودی
۳۳	MP۳۳	به منظور بازرسی، پیگیری، تخصیص فضا، برداشتن و محافظت از محصولات، سیستم‌های دستی یا مکانیزه‌ی مناسبی وجود دارد.	تا حدودی
۳۴	MP۳۴	برنامه‌ی زمانی به روز و دقیق تدوین می‌شود	تاحدودی
۳۵	MP۳۵	تمامی فرآیندهای کلیدی و نحوه‌ی انجام کارها مستند می‌باشند	کم و بیش

منبع: نتایج تحقیق

جدول ۳: اولویت بندی عارضه‌های بحرانی با روش AHP

اولویت عارضه	عنوان عارضه	کد عارضه	ردیف
۱	تاثیر تحریم‌های بین المللی روی کسب و کار صنایع چرم و کفش	P۰۲	۱
۲	عدم توانمندی در کنترل نوسانات نرخ ارز و تورم و وجود ناامنی اقتصادی	P۰۶	۲
۳	گران شدن مواد اولیه وارداتی از کشورهای خارجی و گرایش به متریال بی کیفیت	P۰۷	۳
۴	عدم تسهیل در صدور مجوز واردات پوست خام به عنوان نیاز اصلی صنعت	TC۰۱	۴
۵	قوانین گمرک و مشکلات واردات مواد اولیه و ترخیص آن	TC۰۳	۵
۶	امکان اخذ تسهیلات بانکی (سرمایه ثابت و در گردش)	TC۰۵	۶
۷	کمیبود نقدینگی و مشکلات مالی واحدها و عدم وجود سرمایه در گردش در کسب و کارها	P۰۸	۷

۸	فرسوده بودن ماشین آلات چرم‌سازی در اکثر شرکت‌های تولیدکننده چرمی	T۱۷	۸
۹	محصولات جدید با همکاری نزدیک با مشتریان، تامین‌کنندگان و کارکنان مورد طراحی قرار نمی‌گیرند و مباحث کیفیت و ایمنی با وزن‌های مناسب در تعیین سودآوری لحاظ نمی‌شوند.	QA۰۷	۹
۱۰	خطوط تولیدی منقطع نبوده و بر اساس تولید ناب فعالیت‌های بدون ارزش از آن حذف نمی‌شود.	T۰۴	۱۰
۱۱	انجام دآمداری سنتی منجر به کاهش کیفیت پوست دام می‌شود	SM۲۵	۱۱
۱۲	استانداردهای صنعتی مخصوص کفش و چرم شناسایی و استفاده نمی‌شوند.	QA۱۱	۱۲
۱۳	محصولات بر اساس حجم و تنوع دسته بندی ABC، دسته بندی نشده‌اند و برای توزیع، مدیریت نمی‌شوند.	SM۱۴	۱۳
۱۴	در سیکل تولید شرکت‌ها از زمان‌های توقف بیهوده و بیکار ماندن تجهیزات، جلوگیری نشده است.	T۰۲	۱۴
۱۵	یک فرآیند انتخاب بر اساس شاخص‌های گوناگون هزینه، عملکرد، کیفیت و غیره وجود ندارد.	MP۰۵	۱۵
۱۶	عدم نشست‌های سالانه با تامین‌کنندگان که باعث شناسایی عملکرد و به اشتراک گذاری اهداف مشترک می‌شود.	SM۰۱	۱۶
۱۷	شرکت‌ها استراتژی‌های را به منظور حفاظت از منابع انرژی، محیط زیست و اجتماع و همچنین کاهش ضایعات و آلاینده‌ها در دستور کار قرار نداده اند	QA۰۲	۱۷
۱۸	عدم بهینه‌سازی شبکه‌های توزیع با تمرکز بر روی هزینه‌های حمل و نقل، هزینه‌های نیروی کار و هزینه‌های سربار	SM۰۲	۱۸
۱۹	زمان سیکل تولید برای هر خط تولید زیاد است	SM۰۴	۱۹
۲۰	تحلیل SWOT برای شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای بیرونی و قوت‌ها و ضعف‌های درونی شرکت‌ها اجرا نمی‌شود.	MP۰۴	۲۰
۲۱	قانون کار و مشکلات مربوط به آن	TC۰۶	۲۱
۲۲	آگاهی از شش سیگما وجود ندارد و حداقل یک پروژه موفق اجرا نشده است.	QA۰۱	۲۲
۲۳	مقایسه‌ای بین نیازمندی‌های بلندمدت، میان مدت و کوتاه مدت واحدهای مختلف کارخانه و منابع در دسترس صورت نمی‌پذیرد.	MP۰۱	۲۳
۲۴	یک چشم انداز بلندمدت در زمینه‌ی شناسایی محصول جدید، برای واحدهای R&D شرکتها وجود ندارد.	QA۰۶	۲۴

۲۵	یک درک شفاف از ظرفیت تامین کننده در محدودیت های مربوط به زمان تحویل و حجم سفارش در زمان تعیین سفارش، وجود ندارد.	SM۰۸	۲۵
۲۶	سیلابس های مورد نیاز برای آموزش به شکل منظم به روز نمی شوند.	MP۲۸	۲۶
۲۷	برخی از KPI های مرکز توزیع با پیشگامان صنعت، الگوبرداری نمی شود.	SM۱۵	۲۷
۲۸	مشکلات نت به محض وقوع، برطرف نمی شوند.	T۰۷	۲۸
۲۹	عدم دسترسی مقرون به صرفه به تکنولوژی ها و تجهیزات پیشرفته چرم	T۱۸	۲۹
۳۰	سیاست های مدیریت ریسک مشخص نشده اند و تیم های منطقه ای به توسعه، نگهداری و کنترل سیاست ها و رویه های مدیریت ریسک نمی پردازند.	MP۱۷	۳۰
۳۱	تولیدات شرکتها با تقاضای بازار هماهنگ نمی باشد.	T۰۹	۳۱
۳۲	تحقیقات بازار به صورت منظم و با ارزیابی نیازهای مد از مشتریان کلیدی انجام نمی شود.	MK۲	۳۲
۳۳	یک رویکرد کارت امتیازی متوازن برای مدیریت عملکرد استفاده نمی شود.	MP۰۲	۳۳
۳۴	مالیات ارزش افزوده موجب کاهش فروش و منافع شرکتها می شود	P۰۵	۳۴
۳۵	وسایل حمل و نقل داخل استان جهت جابجایی محصولات و مواد اولیه کافی نمی باشد	P۰۳	۳۵

منبع: نتایج تحقیق

۵- بحث و نتیجه گیری

عارضه های شناسایی شده طبق مبانی نظری در هفت حوزه عملکرد مدیران عالی و منابع نیروی انسانی، فنی و تکنولوژی و تولید، قوانین و مقررات، عوامل سیاسی و سیاست های دولت، برنامه ریزی مواد، انبار و زنجیره تامین، کنترل و تضمین کیفیت و حوزه بازاریابی و فروش طبقه بندی شده اند و با اعمال سیاست امتیازدهی متناسب با وضعیت اجرایی عارضه ها، عارضه های شناسایی شده بر اساس سطح شدت آن ها به پنج حالت غیر عارضه، خفیف، مهم، بسیار مهم، شدید تقسیم بندی شده اند.

بر اساس نتایج بدست آمده از این مرحله، شدت و فراوانی عارضه های شناسایی شده به شرح جدول ذیل می باشد.

جدول ۳: شدت و فراوانی عارضه‌های شناسایی شده

نام حوزه	غیر عارضه	خفیف	مهم	بسیار مهم	شدید	جمع
عملکرد مدیران عالی و منابع نیروی انسانی	۰	۱۲	۱۱	۸	۴	۳۵
فنی و تکنولوژی و تولید	۰	۱	۷	۷	۳	۱۸
قوانین و مقررات	۰	۰	۳	۲	۱	۶
عوامل سیاسی، سیاست‌های دولت	۰	۰	۲	۲	۴	۸
برنامه ریزی مواد، انبار و زنجیره تامین	۱	۹	۶	۳	۶	۲۵
کنترل و تضمین کیفیت	۰	۰	۴	۵	۲	۱۱
حوزه بازاریابی و فروش	۰	۳	۲	۳	۲	۹
جمع	۱	۲۵	۳۵	۳۰	۲۲	۱۱۳

منبع: نتایج تحقیق

همانطوریکه ملاحظه می‌شود ۲۰ درصد عارضه‌های شناسایی شده (۲۲ مورد) دارای وزن " شدید " و ۲۷ درصد نیز (۳۰ مورد) دارای وزن " بسیار مهم " را به خود اختصاص داده‌اند که نشانگر وجود ۴۷ درصد عارضه‌های موثر در سرنوشت صنایع چرم و کفش می‌باشد همچنین در یک نوع دسته‌بندی، تمامی عارضه‌های شناسایی شده به دو گروه عارضه‌های داخلی و عارضه‌های خارجی تقسیم شدند. عارضه‌های داخلی ۷۲ درصد و عارضه‌های خارجی ۲۸ درصد آنها را تشکیل می‌دهند همچنین ۹۲ درصد عارضه‌های مربوط به قوانین و مقررات و ۸۱ درصد عارضه‌های مربوط به عوامل سیاسی و سیاست‌های صنعتی دولت، ۷۰ درصد کنترل و تضمین کیفیت عارضه‌های بحرانی هستند به عبارت دیگر عارضه‌های این بخش‌ها در مقایسه با سایر بخش‌های، تاثیر منفی بالایی بر عملکرد صنایع تولید کننده چرم و کفش تحمیل می‌کنند.

اولویت‌بندی عارضه‌های شناسایی شده برای اجرای این طرح‌ها ضروری به نظر می‌رسد. در این بخش با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) ۳۵ عارضه رایج در صنایع چرم و کفش شرکت‌های مورد مطالعه اولویت‌بندی شده است. با توجه به اولویت بندی عارضه‌های صنایع چرم و کفش با استفاده از روش AHP و طبق جدول ۳ متاسفانه مشاهده می‌شود اکثر عارضه‌های مهم از نوع عارضه‌های هستند که غیر قابل کنترل می‌باشند به عبارت دیگر مدیران صنایع نقش آنچنانی در بوجود آمدن آنها ندارند مانند عارضه‌های مربوط به قوانین و مقررات، عوامل

سیاسی، سیاست‌های دولت در صنایع و...

ولی بخشی از عارضه‌های صنایع چرم و کفش جزو عارضه‌های هستند که قابل کنترل می‌باشند به عبارت دیگر مدیران صنایع می‌توانند با اجرایی استراتژی‌های مناسب نسبت به حل و فصل آنها اقدام نمایند. با جمع‌بندی توضیحات ارائه شده توسط کارشناسان و مدیران، راهکارها و طرح‌های بهبود پیشنهادی برای عارضه‌های اولویت‌دار تعریف شده است. از مهمترین این طرح‌ها می‌توان به پیشنهادات طرح‌های بهبود برای دستیابی به عملکرد مناسب و اهداف عالی برای سازمان اشاره کرد.

با توجه به نتایج بدست آمده و متدولوژی مطالعه شده در این تحقیق با متدولوژی تحقیق، بیمن^۱ (۲۰۱۵) همخوانی بیشتری دارد بیمن در مقاله‌ی پس از بررسی ادبیات موضوع در خصوص مدیریت و اندازه‌گیری عملکرد فرایند، به بیان اشکالات موجود در سیستم‌های ارزیابی عملکرد مبتنی بر یک شاخص نظیر هزینه پرداخته است و در ادامه در اصلی‌ترین قسمت از مقاله‌ی خود به دسته‌بندی شاخص‌های عملکردی در سه دسته‌ی ۱) منابع (ورودی‌ها)؛ ۲) خروجی‌ها؛ ۳) انعطاف پذیری؛ پرداخته است. سپس برای هر یک از سه دسته‌ی شاخص‌های عملکردی فوق به بیان مثال می‌پردازد در مجموع این مقاله را می‌توان یکی از اولین و جدی‌ترین پژوهش‌های مرتبط با طراحی سیستماتیک چارچوبی برای اندازه‌گیری فرایند به حساب آورد.

همچنین با متدولوژی اسمیت و پلتس^۲ (۲۰۱۹) همخوانی بسیار زیادی دارد. اسمیت و پلتس از قول مدیریت شرکت پیشرو در زمینه اندازه‌گیری عملکرد، حلقه گمشده بین طرح‌های استراتژیک و موارد اجرایی را سیستم اندازه‌گیری عملکرد ساختار یافته و مدیریت شده مطرح می‌نمایند. آنها همچنین به نقل از نیلی^۳ و همکاران بیان می‌دارند که مقادیر وسیعی از ادبیات اصولی اندازه‌گیری عملکرد، سیستم‌ها و چارچوب اندازه‌گیری عملکرد، همانند رابطه بین

۱-Beamon

۲-Schmitz & Platts

۳-Neely

سیستم‌ها و اندازه‌گیری عملکرد و محیط می‌باشد. (اسمیت و پلتس، ۲۰۱۹)

همچنین نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات مین^۱ و همکاران (۲۰۱۱) که به ارائه‌ی یک چارچوب منسجم ارزیابی عملکرد فرایند برای سازمان‌های متوسط و کوچک پرداخته‌اند. چارچوب پیشنهادی آن‌ها به ترکیب دو مدل BSC و SCOR می‌پردازد و در ادامه در مورد نحوه‌ی بکارگیری این مدل راهنمایی‌های لازم را مطرح کرده‌اند. این تحقیق در نهایت به معرفی مجموعه‌ای از شاخص‌های عملکردی فرایند برای سازمان‌های متوسط و کوچک پرداخته است. همچنین ارتباط شاخص‌های معرفی شده در این تحقیق را با چرخه‌های متنوع موجود در فرایند نظیر تدارکات، تولید، کیفیت، بازار فروش، سفارش دهی و غیره نشان داده است.

همچنین با نتایج تحقیقات سبرینو^۲ و همکاران (۲۰۱۷) که پس از ارائه‌ی مقدماتی از ارزیابی فرایند و مدل‌های BSC و SCOR، به ارائه‌ی چرخه‌ی مدیریت عملکرد سنتی پرداخته‌اند که در ادامه با افزودن یک حلقه‌ی کوچک به این چرخه، کارایی آن را افزایش داده‌اند. همچنین یک رویکرد چند معیاره به منظور تعیین وزن تک تک شاخص‌ها و محاسبه‌ی امتیاز کلی ارزیابی هر بعد زنجیره تامین ارائه شده است.

۱ -Min

۲ -Sobrinho

منابع :

- ابراهیم زاده پیلورد، امیر (۱۳۹۹). تحلیل، عارضه‌یابی و بهبود فرایندها (مطالعه موردی: شرکت خودروسازی سایپا). **پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی شریف.**
- ایزدی، علی. (۱۳۹۹). طراحی یک مدل عارضه‌یابی زنجیره تامین و پیاده سازی آن در شرکت پارس بهین سیستم. **پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مهندسی صنایع. دانشگاه صنعتی شریف.**
- سایت اتاق صمت ایران، ۱۴۰۱.
- Beamon, B. M. (۲۰۱۹). Measuring supply chain performance. **International Journal of Operations & Production Management** , ۱۹(۳), ۲۷۵-۲۹۲.
- Chan F.T.S. Performance Measurement in a Supply Chain. **International Journal of Advanced Manufacturing Technology** , Vol. ۲۱, (۲۰۱۱), ۵۳۴-۵۴۸.
- Chow, G., Heaver, T. D., & Henriksson, L. E. (۲۰۱۸). Logistics performance: definition and measurement. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management** , ۲۴(۱), ۱۷-۲۸.
- Liang L, Yang F, Cook W.D, Zhu J. DEA models for supply chain efficiency evaluation. **Annals of Operations Research** , Vol. ۱۴۵, (۲۰۱۶), ۳.
- Min, H., Thakkar, J., Kanda, A., & Deshmukh, S. (۲۰۱۱). Supply chain performance measurement framework for small and medium scale enterprises. **Benchmarking: An International Journal** , ۱۶(۵), ۷۰۲-۷۲۳.

اثر آزادی اقتصادی و اجزای آن بر سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی: کشورهای با درجه آزادی مختلف)

آسانا بیرزاده^۱

روح اله بابکی^۲

سید حامد فهیمی فرد^۳

(تاریخ دریافت ۱۴۰۳/۳/۲۴ - تاریخ تصویب ۱۴۰۳/۱۰/۸)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

امروزه علاوه بر سرمایه‌های اقتصادی و انسانی، سرمایه اجتماعی نیز مورد توجه واقع شده است که بستر مناسبی برای بهره‌برداری از سرمایه انسانی و فیزیکی را فراهم می‌آورد و عامل نیل به رشد اقتصادی می‌شود. از طریق این سرمایه انسجام، اعتماد متقابل و حسن اطمینان و همبستگی در جامعه فراهم می‌شود و هرگونه کاهش در آن، منجر به رشد آسیب‌های اجتماعی در جامعه می‌شود. از سوی دیگر، آزادی اقتصادی، کلیدی‌ترین عنصر در جامعه است که می‌تواند درها را

۱- کارشناسی ارشد، گروه اقتصاد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران.

۲- استادیار گروه اقتصاد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران. (نویسنده مسئول) babaki@ub.ac.ir

۳- دکتری، گروه اقتصاد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

به روی رفاه جهانی باز کند و می‌توان آن را حق ابتدایی هر شخص برای اداره اموال و نیروهای خود، همچنین نبود انحصار در تولید و مصرف و خدمات تعبیر کرد. از آنجا که به لحاظ نظری، رابطه‌ی آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی مبهم است، لذا باید این رابطه در نمونه‌های مختلف به صورت تجربی مورد بررسی قرار گیرد. از این رو هدف این پژوهش، بررسی اثر آزادی اقتصادی و اجزای آن بر سرمایه اجتماعی با استفاده از روش گشتاورهای تعمیم‌یافته (GMM) است. در این پژوهش از داده‌های ۶۲ کشور عضو خانه آزادی در قالب سه دسته کشورهای آزاد، نسبتاً آزاد و غیرآزاد از نظر خانه آزادی، طی دوره زمانی ۲۰۱۳-۲۰۲۰ استفاده گردیده است. نتایج حاکی از آن است که آزادی اقتصادی در کشورهای آزاد از نظر خانه آزادی باعث افزایش سرمایه اجتماعی می‌شود؛ در نتیجه، اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد؛ اما اثر معناداری بر سرمایه اجتماعی در کشورهای نسبتاً آزاد و کشورهای غیرآزاد ندارد. همچنین ارتباط بین اجزای آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی، متفاوت است.

واژگان کلیدی: آزادی اقتصادی، سرمایه اجتماعی، خانه آزادی، روش گشتاورهای تعمیم‌یافته.

۱- مقدمه

سرمایه اجتماعی مفهومی در جامعه‌شناسی است که برای اشاره به ارتباطات درون و مابین گروهی از آن استفاده می‌شود. پاتنام^۱ (۱۹۹۳) سرمایه اجتماعی را به عنوان «ویژگی‌های سازمان اجتماعی مانند شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی تعریف می‌کند که هماهنگی و همکاری را برای منافع متقابل تسهیل می‌کند». پاتنام بعداً در کتاب خود با عنوان «بولینگ تنهایی: فروپاشی و احیای جامعه آمریکایی» که در سال ۲۰۰۰ منتشر کرد، سرمایه اجتماعی را چنین توصیف می‌کند: «...ارتباطات بین افراد- شبکه‌های اجتماعی و هنجارهای متقابل و قابل اعتماد بودن ناشی

^۱ - Putnam

از آن‌ها. از این‌رو، سرمایه اجتماعی را می‌توان تعاملات اجتماعی میان افراد توصیف کرد و اعتماد و هنجارهای متقابل از طریق تعاملات ایجاد می‌شود که بعداً منافع متقابل (اعم از سود اقتصادی یا غیراقتصادی) را برای افراد ایجاد می‌کند (پاتنام، ۲۰۰۰).

البته سرمایه اجتماعی، یک موضوع تحقیقاتی در حال گسترش است (گانون و رابرتس^۱، ۲۰۲۰). سرمایه اجتماعی به عنوان یک عامل مهم در توسعه اقتصادی، توجه روزافزون اقتصاددانان توسعه را به خود جلب کرده است؛ به نحوی که امروزه یکی از عوامل اساسی توسعه هر جامعه‌ای، سرمایه اجتماعی آن جامعه است (علی و همکاران^۲، ۲۰۱۷)؛ سرمایه‌ای که زیربنای توسعه فرهنگی، اقتصادی و سیاسی یک کشور است. اهمیت این سرمایه، به میزانی است که از آن به عنوان ثروت نامرئی یک کشور یاد می‌کنند و از طریق آن انسجام، اعتماد متقابل و حسن اطمینان و همبستگی در جامعه فراهم می‌شود و هرگونه کاهش در آن، منجر به کاهش مشارکت‌های سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی شهروندان می‌شود و همچنین رشد آسیب‌ها و جرائم اجتماعی، بی‌اعتمادی، یأس و ناامیدی و احساس محرومیت نسبی و بسیاری از ناهنجاری‌ها نتیجه‌ی تقلیل سرمایه اجتماعی است؛ بنابراین بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی از اهمیت خاصی برخوردار است. این مسئله ضرورت و اهمیت چنین پژوهشی را روشن می‌کند (حسینی، ۱۳۹۴).

یکی از عوامل اثرگذار بر سرمایه اجتماعی، آزادی اقتصادی است. آزادی اقتصادی یکی از اصول مهم در ارزیابی توسعه‌یافتگی اقتصاد کشورهاست و ازجمله عوامل مؤثر بر رفاه است. گوارتنی و همکاران^۳ (۱۹۹۶) در کتاب آزادی اقتصادی جهان، بیان کردند که ترکیبات اصلی آزادی اقتصادی، انتخاب شخصی، حمایت از مالکیت خصوصی و آزادی مبادله است. درواقع آن‌ها آزادی اقتصادی را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «افراد آزادی اقتصادی دارند، هنگامی که الف) اموالی که بدون استفاده از زور، کلاهبرداری یا سرقت به دست می‌آورند در مقابل حملات فیزیکی دیگران محافظت شود. ب) آن‌ها در استفاده، مبادله یا بخشش اموالشان آزاد هستند؛ به

^۱ - Gannon & Roberts

^۲ - Ali et al.

^۳ - Gwartney et al.

شرطی که اقدامات آن‌ها ناقض حقوق یکسان دیگران نباشد (گوارتنی و همکاران، ۱۹۹۶). به اعتقاد نورث^۱ (۱۹۹۱)، رابطه بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی بسته به تعاریف و اندازه‌گیری‌های سرمایه اجتماعی مبهم (مثبت، منفی و یا عدم وجود رابطه) است. در همین راستا، جکسون و همکاران^۲ (۲۰۱۵)، بیان می‌کنند که رابطه بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی، مبهم است. لذا باید این رابطه در نمونه‌های مختلف به صورت تجربی مورد بررسی قرار گیرد. از این رو این پژوهش، به دنبال بررسی تأثیر آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی در نمونه بزرگی از کشورهای جهان (۶۲ کشور) طی دوره زمانی ۲۰۲۰-۲۰۱۳ است. در این مطالعه، از دسته‌بندی کشورهای جهان که بر اساس شاخص‌های خانه آزادی به کشورهای مختلف تقسیم‌بندی شده‌اند، استفاده خواهد شد. خانه آزادی، کشورهای جهان را بر اساس آزادی سیاسی به کشورهای آزاد، نسبتاً آزاد و غیرآزاد تقسیم‌بندی کرده است.

بر این اساس، فرضیه‌های اصلی این پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

۱) آزادی اقتصادی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی کشورهای آزاد از نظر خانه آزادی دارد.

۲) آزادی اقتصادی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی کشورهای نسبتاً آزاد از نظر خانه آزادی دارد.

۳) آزادی اقتصادی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی کشورهای غیرآزاد از نظر خانه آزادی دارد.

۴) اجزای آزادی اقتصادی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی در کشورهای جهان بر اساس دسته‌بندی خانه آزادی (به کشورهای آزاد، نسبتاً آزاد و غیر آزاد) دارند.

مطالب این پژوهش در پنج بخش، ارائه می‌شود؛ به این صورت که بخش اول، مقدمه و بخش دوم، ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق است. در بخش دوم، به توضیح آزادی اقتصادی، سرمایه اجتماعی و ارتباط آن‌ها با یکدیگر از نظر تئوری و تجربی پرداخته می‌شود؛ بخش سوم مربوط به

^۱ - North

^۲ - Jackson et al.

روش تحقیق و تصریح مدل و بخش چهارم مربوط به تخمین آن و ارائه یافته‌های حاصل از برآورد آن است و در نهایت در بخش پنجم، نتیجه‌گیری و پیشنهادات تحقیق ارائه می‌شود.

۲- ادبیات موضوع

۲-۱- آزادی اقتصادی

به منظور اندازه‌گیری آزادی اقتصادی چندین شاخص ابداع شده است که ازجمله مهم‌ترین آن‌ها، شاخص آزادی اقتصادی مؤسسه فریزر^۱ می‌باشد. از نظر مؤسسه فریزر، افراد زمانی از آزادی اقتصادی برخوردارند که اموالی را که بدون استفاده از زور، کلاهبرداری یا سرقت به دست می‌آورند، در برابر تهاجم فیزیکی دیگران محافظت شود و تا زمانی که اعمالشان، حقوق دیگران را نقض نکنند، در استفاده، مبادله یا دادن دارایی خود به دیگران آزادند.

این مؤسسه بر اساس شاخص آزادی اقتصادی، اقدام به رتبه‌بندی کشورها می‌نماید؛ به این صورت که با محاسبه میانگین وزنی به‌دست‌آمده از ۳۸ متغیر مختلف، شاخص آزادی اقتصادی برای هر کشور را محاسبه می‌کند و هرچه شاخص به ۱۰ نزدیک‌تر باشد، نشان از وجود آزادی اقتصادی بیشتر در آن کشور است. شاخص آزادی اقتصادی مؤسسه فریزر، شاخصی است موزون متشکل از ۵ شاخص اندازه دولت^۲، ساختار قضایی و امنیت حقوق مالکیت^۳، دسترسی به پول سالم^۴، آزادی در مبادله با خارجیان^۵، مقررات سرمایه و بازار کسب‌وکار^۶ (مؤسسه فریزر، ۲۰۲۴).

۲-۲- سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی به اعتماد متقابل، هنجارهای اجتماعی و شبکه‌های حمایتی در یک جامعه اشاره

^۱ - Fraser Institute

^۲ - Size of Government

^۳ - Legal Systems & Property Rights

^۴ - Sound Money

^۵ - Freedom to Trade Internationally

^۶ - Regulation

دارد. این مفهوم رابطه قوی با انواع مختلفی از مسائل اجتماعی دارد. با توجه به نظر رونالد برت^۱ (۲۰۰۸)، سرمایه اجتماعی، نوعی سرمایه است که می‌تواند برای افراد یا گروه‌های خاصی مزیت رقابتی در تعقیب اهدافشان ایجاد کند. یک جهش کوانتومی از اعتماد شخصی به یک اعتماد عمومی ممکن است برای توسعه اقتصادی، حیاتی باشد (تسوتسومی، ۲۰۱۷).^۲

سرمایه اجتماعی، توانایی درمان اکثر مشکلات اجتماعی را دارد؛ چراکه به مردم کمک می‌کند تا مشکلات همکاری جمعی را راحت‌تر حل کنند، جریان اطلاعات مفید را تقویت می‌کند و به مردم کمک می‌کند تا با آسیب‌های روحی مقابله کنند و سلامت خود را بهبود بخشند، شغل پیدا کنند و کسب‌وکار خود را حفظ کنند. برخی از صاحب‌نظران ادعا کرده‌اند که تشویق سرمایه اجتماعی می‌تواند بسیاری از مشکلات اجتماعی از جمله بهداشت عمومی ضعیف، جنایت، بزه‌کاری، فقر، عدم مسئولیت مدنی و توسعه‌نیافتگی را حل کند یا کاهش دهد (اسمارت^۳، ۲۰۱۸).

۳-۲- رابطه آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی

رابطه‌ی بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی بسته به تعاریف و اندازه‌گیری‌های سرمایه اجتماعی مبهم است. آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی می‌تواند به افراد در کاهش هزینه معاملات کمک کند. آزادی اقتصادی می‌تواند جایگزین سرمایه اجتماعی از نظر عضویت و اعتماد اجتماعی به فعالیت‌های بازار شود. با وجود آزادی اقتصادی، افراد در فعالیت‌های بازار از حمایت‌های قانونی برخوردار می‌شوند که قراردادهای و مذاکرات مربوط به فعالیت‌های بازار را اجرایی می‌کند و هزینه‌ی معاملات را کاهش می‌دهد. در این حالت، ممکن است افراد را مجبور به سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی نکند، زیرا روابط نزدیک یا اعتماد بین افراد برای سهولت معاملات با حمایت قانونی در فعالیت‌های بازار جایگزین می‌شود. به این ترتیب، آزادی اقتصادی می‌تواند سرمایه اجتماعی را کاهش دهد. از سوی دیگر، ممکن است هیچ پیوندی بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی وجود نداشته باشد؛ زیرا ممکن است روابط تاریخی یا فرهنگی بین

^۱ - Ronald Burt

^۲ - Tsutsumi

^۳ - Smart

افراد تحت تأثیر آزادی اقتصادی قرار نگیرد. همچنین می‌توان تصور کرد که آزادی اقتصادی می‌تواند تأثیر مثبتی بر سرمایه اجتماعی داشته باشد؛ زیرا در صورت وجود آزادی اقتصادی، افراد آزادند که در مبادله داوطلبانه مشارکت داشته باشند و تصمیمات افراد مانند این که با چه کسی معامله کنند کاملاً به عهده خودشان است؛ بنابراین، آزادی اقتصادی به افراد اجازه می‌دهد تا با تصمیمات خود در فعالیت‌های اقتصادی شرکت کنند و این امر، افراد را به تعامل با سایر عوامل در بازار سوق می‌دهد. پس منطقی است که آزادی اقتصادی بیشتر منجر به تعامل بیشتر بین افراد شود و سرمایه اجتماعی را افزایش دهد (نورث، ۱۹۹۱).

جکسون و همکاران (۲۰۱۵)، نیز معتقدند رابطه‌ی بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی از لحاظ نظری، مبهم است. از نظر آن‌ها وجود آزادی اقتصادی به افراد امکان می‌دهد آزادی خود را در امور سیاسی نیز تمرین کنند؛ بنابراین، آزادی اقتصادی ممکن است میزان مشارکت رأی‌دهندگان را افزایش دهد؛ بنابراین، آزادی اقتصادی ممکن است بر مشارکت سیاسی افراد در کشورهای دموکراتیک تأثیر نگذارد؛ اما تأثیر آزادی اقتصادی ممکن است بر مشارکت سیاسی افراد در کشورهای کمتر دموکراتیک مثبت و تأثیرگذار باشد. پس می‌توان گفت تأثیر آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی از نظر میزان مشارکت رأی‌دهندگان ممکن است به ماهیت سیاسی یک کشور بستگی داشته باشد (جکسون و همکاران، ۲۰۱۵).

برای تشریح چگونگی اثرگذاری آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی، می‌توان به نحوه‌ی اثرگذاری زیرشاخص‌های آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی اشاره کرد. تحقیقات نشان داده است که آزادی اقتصادی بر اعتماد تأثیر می‌گذارد و اعتماد به‌عنوان افزایش رضایت از زندگی شناخته شده است (هلی‌ول و بارینگتون-لی^۱، ۲۰۱۰؛ برگرن و جوردال^۲، ۲۰۰۶؛ و اویشی و همکاران^۳، ۲۰۱۱). از این رو می‌توان برای توضیح اثر آزادی اقتصادی بر اعتماد به‌عنوان مؤلفه‌ی اصلی سرمایه اجتماعی به اثر آزادی اقتصادی بر رضایت از زندگی اشاره کرد. مطالعات مختلف

^۱ - Helliwell and Barington-Leigh

^۲ - Berggren and Jordahl

^۳ - Oishi et al.

از جمله هلی ول (۲۰۰۳) و (۲۰۰۶)، بجورنسکف و همکاران^۱ (۲۰۰۷) و (۲۰۱۰)، اویشی و همکاران (۲۰۱۱)، بر این مسأله تأکید دارند که اعتماد در توضیح رضایت از زندگی مهم است. از این رو در ادامه، به پیوندهای علی بین پنج زیرشاخص (عنصر) مختلف آزادی اقتصادی با اعتماد و رضایت از زندگی اشاره خواهد شد.

۱-۳-۲- اثرگذاری اندازه دولت بر سرمایه اجتماعی

عنصر اول آزادی اقتصادی، اندازهی دولت است. یک دولت بزرگ ممکن است رضایت مردم را در نتیجه عدم رسیدگی کافی کاهش دهد؛ زیرا زمانی که یک دولت نسبتاً بیشتر از افراد، خانوارها و مشاغل هزینه می‌کند، این امر آزادی اقتصادی را کاهش می‌دهد، چراکه تصمیم‌گیری دولت به‌طور مؤثر جایگزین انتخاب شخصی افراد می‌شود. بجورنسکف و همکاران (۲۰۰۷) دریافتند که سهم افراد بسیار راضی با مصرف بیشتر دولت، کاهش می‌یابد؛ درحالی‌که تشکیل سرمایه دولت و مخارج اجتماعی تأثیر قابل توجهی ندارند. با این حال، اوت^۲ (۲۰۱۰) معتقد است آنچه بر رضایت از زندگی تأثیر می‌گذارد، اندازهی دولت نیست، بلکه کیفیت حکمرانی^۳ است.

از سوی دیگر می‌توان انتظار داشت که هزینه‌های بالاتر دولت در زمینه‌ی آموزش، مراقبت‌های بهداشتی، پلیس، دفاع، زیرساخت‌ها و غیره، اعتماد بیشتر افراد جامعه را به همراه داشته باشد. علاوه‌براین، اندازهی کوچک دولت، فضای کمی برای سیاست‌های باز توزیع فراهم می‌کند و نابرابری درآمد را افزایش می‌دهد (برگرن، ۱۹۹۹). تحقیقات مختلف (از جمله کناک و کیفر^۴، ۱۹۹۷؛ زاک^۵ و کناک، ۲۰۰۱؛ و اویشی و همکاران، ۲۰۱۱) نشان داده‌اند که ارتباط منفی بین نابرابری درآمد و اعتماد وجود دارد (گرافلند و کومپن^۶، ۲۰۱۵).

^۱ - Bjørnskov et al.
^۲ - Ott
^۳ - quality of governance
^۴ - Knack and Keefer
^۵ - Zak
^۶ - Graafland and Compen

۲-۳-۲ اثرگذاری حاکمیت قانون بر سرمایه اجتماعی

یکی از عناصر مهم کیفیت حکمرانی، حاکمیت قانون است. این عنصر با عنصر دوم آزادی اقتصادی یعنی کیفیت نظام حقوقی، منطبق است. یک سیستم حقوقی خوب، کارآفرینی را تحریک می‌کند؛ زیرا حفاظت از حقوق مالکیت، تضمین می‌کند که کارآفرینان می‌توانند ثمره-ی کار خود را به دست آورند (نیستروم^۱، ۲۰۰۸) و این امر، باعث افزایش رضایت از زندگی می‌شود. به‌طور کلی، می‌توان انتظار داشت که اثربخشی قوه قضائیه و قابل اجرا بودن قراردادها به‌طور مستقیم بر رضایت از زندگی تأثیر بگذارد؛ زیرا قوانین عادلانه و قابل پیش‌بینی، مبنای تعاملات اقتصادی و اجتماعی است.

از سوی دیگر، یک سیستم حقوقی به‌خوبی توسعه‌یافته که از حقوق مالکیت محافظت می‌کند و قراردادها را در یک اقتصاد آزاد اجرا می‌کند، جو اعتماد را تقویت می‌کند. نهادهای مرتبط بانظم و قانون، افراد مجرم را مجازات می‌کنند. اگر این نهادها به‌خوبی کار کنند، اکثر افراد جامعه اعتماد می‌کنند (روستین^۲، ۲۰۰۰). تحقیقات مختلف (از جمله کناک و کیفر، ۱۹۹۷؛ زاک و کناک، ۲۰۰۱؛ و برگرن و جوردا، ۲۰۰۶) تأیید می‌کنند که کیفیت ساختار قانونی و حمایت از حقوق مالکیت به‌طور مثبت بر اعتماد تأثیر می‌گذارد.

۲-۳-۳ اثرگذاری پول سالم بر سرمایه اجتماعی

سومین عنصر شاخص آزادی اقتصادی، یعنی دسترسی به پول سالم، برای انجام تجارت، ضروری است؛ زیرا پول ثابت از تورم جلوگیری می‌کند. تورم، ارزش اموال موجود در ابزارهای پولی را از بین می‌برد. زمانی که دولت‌ها مخارج خود را با خلق پول تأمین می‌کنند، درواقع دارایی‌ها را مصادره می‌کنند و آزادی اقتصادی شهروندان خود را نقض می‌کنند. دی‌تلا و همکاران^۳ (۲۰۰۱) دریافته‌اند که تورم، تأثیر منفی قابل توجهی بر رفاه ذهنی افراد دارد. تورم، به‌ویژه زمانی که پیش‌بینی نشده باشد، باعث ایجاد نااطمینانی در مورد آینده می‌شود و بنابراین ممکن است رضایت

^۱ - Nystrom

^۲ - Rothstein

^۳ - Di Tella et al.

از زندگی را کاهش دهد. علاوه بر این، بجورنسکف و فوس^۱ (۲۰۰۸) نشان می‌دهند که سطوح بالاتر «پول سالم» نیز به‌طور قابل توجهی فعالیت کارآفرینی را ترویج می‌کند. دسترسی به پول سالم اعتماد را تقویت می‌کند. زمانی که شخص به‌طور مکرر در بازار معامله می‌کند، در واقع اعتماد می‌کند؛ و این امر در جامعه، نگرش اعتماد عمومی ایجاد می‌نماید (برگرن و جورنال، ۲۰۰۶).

۴-۳-۲- اثرگذاری تجارت آزاد بین‌المللی بر سرمایه اجتماعی

عنصر چهارم آزادی اقتصادی، یعنی تجارت آزاد بین‌المللی، ممکن است به رضایت از زندگی کمک کند؛ زیرا اقتصادهای باز از دانش در سایر نقاط جهان بیشتر از اقتصادهای بسته بهره می‌برند (لوکاس^۲، ۲۰۰۰). از آنجایی که تجارت خارجی منجر به تخصص در زمینه‌های دارای مزیت نسبی می‌شود، در نهایت رفاه را افزایش می‌دهد (بجورنسکف و همکاران، ۲۰۰۷). با این حال، شواهد تجربی، متفاوت و متناقض است. تجزیه و تحلیل آماری تأثیر علی رشد صادرات بر رشد کل اقتصادی، مبهم است و در هر کشور متفاوت است (سازمان ملل^۳، ۲۰۰۶). در حالی که اسکالی^۴ (۲۰۰۲) نتیجه گرفت که باز بودن تجارت به رشد اقتصادی کمک می‌کند، کالدرون و همکاران^۵ (۲۰۰۵) دریافتند که برای کشورهای فقیر، آزادسازی تجارت به‌سختی به اقتصاد آن‌ها کمک می‌کند. علاوه بر این، اثر این موضوع بر رضایت از زندگی نیز متفاوت است. برای مثال، هلی‌ول و هوانگ^۶ (۲۰۰۸) رابطه‌ی معنی‌داری بین باز بودن تجارت و رضایت از زندگی پیدا نکردند. با این حال، با توجه به تسای (۲۰۰۹)، مدت زمان باز بودن تجاری، تعیین‌کننده است. کشورهایی که برای مدت طولانی، تجارت باز داشتند، سطح رضایت بیشتری از زندگی را نسبت به کشورهای بسته دارند، در حالی که کشورهایی که از سیاست بسته به سیاست باز تغییر می‌کنند،

^۱ - Foss

^۲ - Lucas

^۳ - United Nations (UN)

^۴ - Scully

^۵ - Calderón et al.

^۶ - Huang

وضعیت بهتری نسبت به کشورهای بسته نداشتند. با این حال، تسای^۱ (۲۰۰۹) همچنین نتیجه می‌گیرد که باز بودن تجارت، اگرچه تأثیر مثبتی بر رضایت از زندگی دارد، اما در درجه دوم اهمیت قرار دارد؛ زیرا رفاه ذهنی افراد را فقط اندکی افزایش می‌دهد. همچنین برگرن (۱۹۹۹) اشاره می‌کند که آزادسازی تجاری باعث بهبود وضعیت افراد فقیر می‌شود؛ زیرا آن‌ها در صنایعی به کار گرفته می‌شوند که نسبتاً بیشتر از تجارت آزاد سود می‌برند. از سوی دیگر، گلدبرگ و پاوچنیک^۲ (۲۰۰۷) دریافتند که کشورهای در حال توسعه که بازارهای داخلی خود را باز کرده‌اند، افزایش قابل توجهی در نابرابری درآمدی تجربه کرده‌اند که ممکن است اعتماد را کاهش دهد.

۵-۳-۲- اثرگذاری مقررات دولتی بر سرمایه اجتماعی

نمی‌توان انتظار داشت که فقدان عنصر پنجم آزادی اقتصادی، یعنی عدم وجود مقررات دولتی، رضایت از زندگی را افزایش دهد؛ زیرا مقررات دولتی می‌تواند امنیت شهروندان را تأمین کند و نواقص بازار را محدود کند. به‌ویژه سیاست ضد انحصار ممکن است برای فراهم کردن شرایط کافی برای عملکرد کارآمد بازارهای آزاد مهم باشد. با این حال، صاحب‌نظران در کارایی مقررات دولتی تردید دارند، زیرا همان‌طور که فریدمن^۳ (۱۹۹۹) استدلال می‌کند، قوانین ضد انحصار توسط افرادی که قرار بود آن‌ها را تنظیم و کنترل کنند، تصاحب می‌شود. در مقابل، سطوح پایین تنظیم بازارهای اعتباری، کار و تولید، اگر هزینه‌های رفتار فرصت‌طلبانه را افزایش دهد، ممکن است اعتماد را کاهش دهد. تنظیم مقررات می‌تواند رفتار فرصت‌طلبانه را کاهش دهد و در نتیجه اعتماد را افزایش دهد. برگرن و جوردال (۲۰۰۶) دریافتند که تنظیم مقررات اعتبار، نیروی کار و کسب‌وکار به‌طور مثبت و معنی‌دار در برآوردهای روابط بین آزادی و اعتماد وارد می‌شود.

۳- پیشینه پژوهش

^۱ - Tsai

^۲ - Goldberg & Pavcnik

^۳ - Friedman

۱-۳- پیشینه خارجی

برگرن و جوردا (۲۰۰۶) تأثیر آزادی اقتصادی را بر اعتماد به عنوان معیاری برای سرمایه اجتماعی در ۵۱ کشور با بررسی نمودند و به این نتیجه رسیدند که آزادی اقتصادی به طور کلی باعث افزایش اعتماد می شود، اما از بین پنج مؤلفه آزادی اقتصادی، ساختار حقوقی و امنیت حقوق مالکیت، تأثیر قابل توجهی بر اعتماد دارند. مین ماو^۱ (۲۰۱۴) نیز رابطه بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی را در ایالت های همسایه ایالات متحده از دهه ۱۹۸۰ تا دهه ۲۰۰۰ بررسی کرد. نتایج به دست آمده نشان می دهد که سطح آزادی اقتصادی اندازه گیری شده در سطح ملی هیچ تأثیر قابل توجهی بر سرمایه اجتماعی ندارد. در حالی که بین تغییرات آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین طبق نتایج به دست آمده هیچ ارتباط معناداری بین آزادی اقتصادی و اعتماد اجتماعی وجود ندارد. جکسون و همکاران (۲۰۱۵) با استفاده از داده های سطح ایالت در ایالات متحده از سال ۱۹۸۶ تا ۲۰۰۴ و هر دو تخمین پانل پویا OLS و GMM سیستمی، متوجه شدند که هیچ مبادله واضحی بین آزادی اقتصادی و سطح یا رشد سرمایه اجتماعی وجود ندارد. جکسون (۲۰۱۶) با استفاده از روش میانگین گروهی تلفیقی^۲ (PMG) بررسی کرد که آیا آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی ایالات متحده طی دوره ۲۰۰۴-۱۹۸۶ تأثیر دارد یا خیر. متغیر مستقل اصلی در مطالعه وی، آزادی اقتصادی بود که سه جزء تشکیل دهنده این شاخص عبارت بودند از: اندازه دولت، تصرفات و مالیات و بازار کار. نتایج حاکی از آن است که بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی رابطه منفی وجود دارد، اما این امر عمدتاً توسط مؤلفه بازار کار مشخص می شود. سارایا^۳ (۲۰۱۶) همبستگی بین نهادهای آزادی اقتصادی و اعتماد تعمیم یافته را بررسی کرد. داده هایی که وی استفاده کرد از نظرسنجی های یوروبارومتر استخراج شد که میزان اعتماد اتباع یک کشور خاص را از نظر اتباع سایر کشورها اندازه گیری می کنند. وی دریافت که طی دهه های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰، افزایش ۱۰

^۱ - Min Maw

^۲ - Pooled Mean Group (PMG)

^۳ - Saravia

درصدی در شاخص آزادی اقتصادی جهان با افزایش ۲.۵ درصدی در اعتماد عمومی در کشورهای نمونه در مطالعه وی همراه بود. آلفورد^۱ (۲۰۱۹) در پی یافتن رابطه یا همبستگی احتمالی بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و آزادی اقتصادی در ۱۸۰ کشور بود. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که برای اکثر کشورها، هرچه سطح آزادی اقتصادی بالاتر باشد، نمره سرمایه اجتماعی آن‌ها بالاتر است. البته در بعضی کشورها این رابطه وجود ندارد.

۲-۳- پیشنهاد داخلی

خداپرست مشهدی و همکاران (۱۳۹۳) با استفاده از الگوی خود بازگشت با وقفه‌های توزیعی (ARDL)^۲ طی دوره زمانی ۱۳۶۴-۱۳۸۵، به بررسی تأثیر دو متغیر سرمایه اجتماعی و آزادی اقتصادی به صورت جداگانه و همراه باهم، بر رشد اقتصادی کشور ایران پرداخته‌اند. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که اثر سرمایه اجتماعی و آزادی اقتصادی بر رشد اقتصادی ایران مثبت و معنی‌دار است. سرانجام آزادی اقتصادی نسبت به سرمایه اجتماعی تأثیر بیشتری بر رشد اقتصادی ایران دارد. زیری و ابراهیمی پورفائز (۱۳۹۳) به بررسی تأثیر نرخ تورم بر سرمایه اجتماعی در اقتصاد ایران طی دوره ۱۳۴۵ تا ۱۳۸۵ با استفاده از روش خود رگرسیون برداری^۳ (VAR) پرداخته‌اند. نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها حاکی از تأثیر منفی و معنی‌دار تورم بر سرمایه اجتماعی طی دوره مورد بررسی است. همچنین، اثر منفی ناشی از شوک تورمی تا ۲۳ دوره بعد در سرمایه اجتماعی باقی می‌ماند و با توجه به این که بازسازی سرمایه اجتماعی پس از تخریب آن بسیار مشکل خواهد بود، ضرورت برنامه‌ریزی جهت کاهش نرخ تورم در اقتصاد ایران را بیش از پیش نشان می‌دهد. محمدیان و همکاران (۱۳۹۷) با استفاده از داده‌های ترکیبی استان‌های ایران طی دوره زمانی ۱۳۹۲-۱۳۸۵، به بررسی تأثیر اندازه دولت (سهم مخارج مصرفی و عمرانی دولت از تولید ناخالص داخلی) بر سرمایه اجتماعی با استفاده از روش گشتاورهای تعمیم یافته^۴ (GMM) پرداخته‌اند. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که سهم مخارج مصرفی و

^۱ - Alford

^۲ - Autoregressive Distributed Lag (ARDL)

^۳ - Vector Auto Regressive (VAR)

^۴ - Generalized Method of Moments (GMM)

عمرانی دولت از تولید ناخالص داخلی و مجموع این دو سهم، اثر منفی و معناداری بر سرمایه اجتماعی در استان‌های ایران داشته است و طبق نتایج به‌دست‌آمده، یکی از راه‌های تقویت سرمایه اجتماعی در استان‌های کشور، اصلاح فعالیت‌های دولت است. بابک چراغی و همکاران (۱۳۹۸) با استفاده از روش داده‌های تابلویی^۱ طی دوره زمانی ۱۳۹۵-۱۳۸۳، به بررسی عوامل عدم تحقق رشد اقتصادی پایدار از منظر سرمایه اجتماعی در اقتصاد ایران پرداخته‌اند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد، کاهش سرمایه اجتماعی، باعث کاهش کارایی اجتماعی در روابط عوامل تولید فراوان اقتصاد ایران و در نتیجه عدم تحقق رشد اقتصادی پایدار در طول زمان شده است.

بررسی مطالعات پیشین نشان می‌دهد که در بیشتر مطالعاتی که در حوزه سرمایه اجتماعی انجام شده است، عوامل مرتبط با نهادها و سیاست‌های اقتصادی را بررسی نکرده‌اند و این یک ضعف بزرگ در مطالعات قبلی است. از این رو بسیار مهم و ضروری است که نقش آزادی اقتصادی و اجزای آن شامل یکپارچگی دولت، بار مالیاتی، هزینه‌های دولت، سلامت مالی و آزادی تجاری به‌عنوان مؤلفه‌های مهم نهادی و سیاست‌های اقتصادی در سرمایه اجتماعی مورد بررسی قرار گیرد. بر این اساس، مطالعه حاضر به این مسئله‌ی مهم، خواهد پرداخت. در واقع، این مطالعه بر آن است تا اثر آزادی اقتصادی و اجزای آنها بر سرمایه اجتماعی در سه دسته کشورهای آزاد، نیمه آزاد و غیر آزاد را مورد بررسی قرار دهد. این در حالی است که در بیشتر مطالعات انجام شده مثل مطالعه برگرن و جوردا (۲۰۰۶)، تأثیر آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی را در کشورهای توسعه‌یافته مورد بررسی قرار دادند؛ اما بخشی از داده‌های این پژوهش، شامل کشورهایی مانند ایران، عراق، لیبی و غیره است که جزء کشورهای در حال توسعه هستند. لازم به ذکر است که مطالعات داخلی به بررسی اثر آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی پرداختند. این مسئله بیانگر تازگی و وجه تمایز این پژوهش نسبت به مطالعات قبلی است.

۴- روش تحقیق

^۱ - Panel Data

رویکرد تجربی مورد استفاده در این مطالعه بر اساس داده‌های سالانه و تجزیه و تحلیل داده‌های تابلویی پویا است. در واقع، روش اقتصادسنجی مورد استفاده در این پژوهش، روش گشتاورهای تعمیم یافته (GMM) است. علاوه بر این، اطلاعات آماری بکار گرفته شده از نوع داده‌های تابلویی که خود تلفیقی از داده‌های سری زمانی و مقطعی است، می‌باشد (هاشمی، ۱۳۹۶).

هنگامی که در مدل داده‌های تابلویی، متغیر وابسته به صورت وقفه در سمت راست مدل ظاهر می‌شود دیگر برآورد OLS سازگار نخواهد بود (بالتاچی^۱، ۱۹۹۵). در این شرایط باید از مدل‌های دو مرحله‌ای (۲SLS) یا روش گشتاورهای تعمیم یافته (GMM) استفاده کرد. ماتیاس و سوستر (۱۹۹۱)^۲، معتقدند که برآورد ۲SLS ممکن است به دلیل مشکل در انتخاب ابزارها، منجر به محاسبه واریانس بزرگ برای ضرایب شده و در نهایت باعث شود که برآوردها از نظر آماری معنادار نباشد. برای رفع این مشکل، روش GMM توسط آرلانو و باند^۳ (۱۹۹۱) پیشنهاد شد. این روش، اثرات تعدیل پویای متغیر وابسته را در نظر می‌گیرد. اگر متغیر وابسته با مقادیر با وقفه وارد مدل شود، سبب خواهد شد که بین متغیرهای توضیحی (رگرسورها) و جملات اختلال همبستگی به وجود آید و در نتیجه، استفاده از روش حداقل مربعات معمولی، نتایج تورش دار و ناسازگاری نشان خواهد داد. روش گشتاور تعمیم یافته می‌تواند با به کارگیری متغیرهای ابزاری، این ایراد را برطرف کند (حاجی بیگی و همکاران، ۱۳۹۷).

مدل مورد استفاده در این تحقیق، از مقاله جکسون و همکاران (۲۰۱۵) گرفته شده است. در این پژوهش، دو مدل برآورد خواهد شد؛ در مدل (۱) اثر شاخص آزادی اقتصادی کل و در مدل (۲) اثر هر کدام از زیرشاخص‌های آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی بررسی خواهد شد. دو مدل عبارتند از:

$$SCa_{it} = \alpha + \beta_1 efr_{it} + \gamma_1 X_{it} \eta_i + \delta_t +$$

$$(1) \varepsilon_{it}$$

^۱ - Baltagi

^۲ - Mathias and Suster

^۳ - Arellano & Bond

$$SCa_{it} = \alpha + \beta_1 F_{it} + \beta_2 lsp_{it} + \beta_3 smo_{it} + \beta_4 reg_{it} + \beta_5 sog_{it} + (2) \gamma_i X_{it} + \eta_i + \delta_t + \varepsilon_{it}$$

در مدل (۱) sca_{it} سرمایه اجتماعی و efr_{it} میانگین شاخص آزادی اقتصادی است و در مدل (۲) که شامل اجزای آزادی اقتصادی است F_{it} آزادی تجارت بین الملل و lsp_{it} حقوق مالکیت و smo_{it} پول سالم و reg_{it} مقررات و sog_{it} اندازه دولت می باشد. X_{it} نیز بیانگر متغیرهای کنترلی شامل تولید ناخالص داخلی، بیکاری، ضریب جینی، رشد جمعیت و جمعیت شهری است. η_i بیانگر اثرات ثابت یا اثرات انفرادی کشورها است و همچنین δ_t بیانگر اثرات ثابت زمان و ε_{it} نشان دهنده جمله اخلال است.

جامعه آماری این پژوهش، داده های تمام کشورهای در دسترس بر اساس دسته بندی خانه آزادی هستند. این کشورها به سه دسته کشورهای آزاد، نیمه آزاد و غیرآزاد تقسیم بندی شده اند. داده های سرمایه اجتماعی از سایت اینترنتی solability.com استخراج شده است و برای آزادی اقتصادی نیز، از داده های مؤسسه فریزر استفاده شده است. در ارتباط با متغیرهای کنترلی داده های مورد نیاز از بانک جهانی استخراج شده است.

۵- یافته های پژوهش

ابتدا آزمون وابستگی مقاطع با استفاده از آزمون CD پسران^۱ (۲۰۰۴) انجام گرفته است. در صورت وابستگی مقاطع بایستی از آزمون های نسل دوم و در صورت استقلال مقطعی بایستی از آزمون های ریشه واحد نسل اول استفاده شود. فرض صفر این آزمون، عدم همبستگی بین مقاطع^۲ (پسران، ۲۰۱۵) است. با توجه به نتایج حاصل مشاهده می گردد که بین مقاطع وابستگی وجود دارد به همین منظور از آزمون های ریشه واحد نسل دوم استفاده می گردد.

جدول (۱)- نتایج آزمون وابستگی مقطعی پسران

^۱ - Pesaran Cross-sectional Dependence(CD) test

^۲ - Weak Cross-sectional Dependence

سطح احتمال	CD-test	آزمون
۰/۰۰	۳۲/۳۷۵	وابستگی مقطعی پسران

منبع: یافته‌های پژوهش

پیش از برآورد مدل، لازم است مانایی متغیرهای مدل بررسی شود. به این منظور از آزمون ریشه واحد پسران (۲۰۰۷) معروف به آزمون CIPS^۱ استفاده شده است. فرض صفر این آزمون وجود ریشه واحد است. بر اساس نتایج، تمامی متغیرها به جز SMO در سطح معنی داری ۱ درصد (چه با روند و چه بدون آن) مانا می‌باشند. البته در بین این متغیرها LSP با روند در سطح ۱۰ درصد معنی داری بدون ریشه واحد می‌باشد. همچنین، با گرفتن تفاضل مرتبه اول SMO، این متغیر نیز در سطح معنی داری ۱ درصد مانا می‌باشد و در ادامه برای تخمین مدل از تفاضل متغیر SMO استفاده می‌شود.

^۱ - Cross-Sectionally Augmented IPS

جدول (۲) - نتایج آزمون ریشه واحد CIPS

Reg	Fti	Smo	Lsp	Efr	Sca		
*** /۰۴۵ -۶	*** ۱۰/۳۴۹ -	۱/۵۹۹	*** -۳/۲۶۷	*** -۳/۴۹۲	*** -۶/۷۵۳	سطح	بدون روند
						تفاضل مرتبه اول	
*** /۵۴۵ -۲	*** -۶/۳۹۱	۲/۰۹۵	* -۱/۵۲۲	*** -۴/۹۳۸	*** -۵/۶۳۳	سطح	با روند
						تفاضل مرتبه اول	
Gin	Unm	Urp	Pgr	Gdp	Sog		
*** /۳۵۷ -۱۰	*** ۱۱/۳۴۸ -	*** -۴/۵۰۶	*** -۶/۹۰۱	*** -۴/۹۶۱	*** -۷/۳۶۵	سطح	بدون روند
						تفاضل مرتبه اول	
*** /۹۷۴ -۷	*** -۹/۴۹۰	*** -۳/۳۰۸	*** -۵/۷۹۷	*** -۵/۷۰۴	*** -۳/۲۹۵	سطح	با روند
						تفاضل مرتبه اول	

توجه: در تمامی جداول، *** سطح معنی داری ۹۹ درصد، ** سطح معنی داری ۹۵ درصد و * سطح معنی داری ۹۰ درصد را نشان می دهند.

منبع: یافته های پژوهش

پیش از برآورد مدل ها، آزمون هم خطی بین متغیرها بوسیله آزمون VIF بررسی گردید و

هیچکدام از متغیرهای توضیحی هم خطی ندارند. نتایج آزمون‌های ادغام و هاسمن نیز مشخص نمود که هر دو مدل باید به روش اثرات ثابت داده‌های تابلویی برآورد شوند. همچنین، قبل از برآورد، خودهمبستگی و ناهمسانی واریانس اجزای اخلاص مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که هر دو مدل دارای خودهمبستگی و واریانس ناهمسانی باقیمانده‌ها هستند. به همین دلیل از روش حداقل مربعات تعمیم‌یافته (GLS) استفاده می‌شود.

در جدول زیر مدل با استفاده از اثرات ثابت، حداقل مربعات تعمیم‌یافته (FGLS) و مدل GMM تخمین زده شده است. با توجه به نتایج حاصل مشاهده می‌شود که آزادی اقتصادی در هر سه برآورد اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی دارد. با افزایش یک واحدی در آزادی اقتصادی، سرمایه اجتماعی به اندازه ۳/۵۴ واحد افزایش می‌یابد. آزادی اقتصادی به افراد اجازه می‌دهد تا با تصمیمات خود در فعالیت‌های اقتصادی شرکت کنند و این امر، افراد را به تعامل با سایر عوامل در بازار سوق می‌دهد. پس منطقی است که آزادی اقتصادی بیشتر منجر به تعامل بیشتر بین افراد شود و سرمایه اجتماعی را افزایش دهد.

ضریب متغیر تولید ناخالص داخلی (رشد اقتصادی) معنی‌دار نمی‌باشد. اقتصادهایی که سرمایه اجتماعی در پاسخ به افزایش تولید ناخالص داخلی کاهش می‌یابد ممکن است در مقایسه با اقتصادهایی که سرمایه اجتماعی به‌طور مثبت تحت تأثیر افزایش تولید ناخالص داخلی قرار می‌گیرد، سطح تولید سرانه بالاتری را نشان دهند. این نتیجه به تمایل جامعه به جایگزینی کالا و خدمات تولیدشده در بازار به‌جای کاهش سرمایه اجتماعی بستگی دارد که ممکن است تأثیر ناامیدکننده‌ای که فرسایش آن بر بهره‌وری عوامل می‌گذارد غالب شود تأثیر مضر تخریب سرمایه اجتماعی رفاه فردی را کاهش می‌دهد اما لزوماً سطح پایدار تولید ناخالص داخلی را کاهش نمی‌دهد و ممکن است افزایش هم بیاید با کاهش سرمایه اجتماعی، سهم بیشتری از تولید ناخالص داخلی برای جلوگیری از فرسایش سرمایه اجتماعی در اثر کاهش بهره‌وری کل عوامل استفاده می‌شود.

جدول (۳)- نتایج حاصل از برآورد مدل اول

Variable	GMM Model	Fixed-effect	FGLS Model
Sca_{t-1}	۰/۵۶***		
efr	۰/۳۸***	۲/۰۵**	۳/۵۴***
gdp	۰/۰۰۲	-۰/۰۰۶	-۰/۰۰۱
pgr	۰/۱۷***	۵/۵۰**	۰/۶۶*
urp	۸/۴۵*	۱۴۱/۷۱***	۱۳/۳۹***
unm	۰/۰۸**	۳۹/۰۰۸***	۱۶/۷۴***
gin	-۸۶/۲۰***	-۱۷/۹۵*	-۸۶/۲۰***
C	۱۷/۶۴**	-۶۱/۶۴***	۴۶/۹۶***

منبع: یافته‌های پژوهش

متغیر نرخ بیکاری نیز اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی در دو مدل دارد. با افزایش یک واحدی در متغیر بیکاری در مدل اول، سرمایه اجتماعی به اندازه ۱۶/۷۴ و در مدل دوم به اندازه ۱۷/۲۳ واحد افزایش می‌یابد. سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی منجر به استفاده کارآمدتر از اطلاعات در مورد بازار کار، کاهش هزینه‌های جستجو و معامله در هر دو طرف بازار، به کیفیت بالاتر متقاضیان و به جای‌گیری کارآمد کارگران فردی خواهد شد. در مجموع می‌توان انتظار داشت که سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی تعداد بیکاران را محدود کند.

متغیر نابرابری درآمدی نیز در مدل اول اثری منفی و معنی‌دار و در مدل دوم اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد. با افزایش یک واحدی نابرابری درآمدی در مدل اول، سرمایه اجتماعی به اندازه ۸۶/۲۰ واحد کاهش و در مدل دوم به اندازه ۴۷/۱۲ واحد افزایش می‌یابد. توزیع درآمد اگر به‌طور عادلانه در جامعه‌ای صورت گیرد، افراد آن جامعه رضایت و خشنودی بیشتری از خود نشان می‌دهند که این عامل منجر به افزایش سرمایه اجتماعی در آن جوامع می‌گردد.

متغیر رشد جمعیت اثری مثبت و معنی‌دار در هر دو مدل دارد. افزایش یک واحدی رشد جمعیت، سرمایه اجتماعی در مدل اول و دوم به اندازه ۰/۶۶ و ۱/۱۶ افزایش می‌یابد. تحقیقات

نشان می‌دهد که کشورهایی که جمعیت بالاتری دارند، از سطح رضایت بالاتری نسبت به کشورهای با جمعیت کمتر برخوردار هستند که رضایت اجتماعی نیز همان سرمایه اجتماعی را می‌رساند؛ یعنی می‌توان گفت که رشد جمعیت منجر به افزایش سرمایه اجتماعی می‌شود. همچنین متغیر جمعیت شهرنشین اثری مثبت و معنی‌دار در هر دو مدل بر سرمایه اجتماعی دارد. با افزایش یک واحدی در جمعیت شهرنشین، در مدل اول و دوم به ترتیب، ۱۳/۳۹ و ۱/۱۶ واحد افزایش می‌یابد.

جدول (۴) - نتایج برآورد مدل دوم

Variable	Fixed-effect	FGLS Model
efr	۲/۰۵**	
Lsp		۴/۴۸***
Smo		۰/۸۱***
Fti		۰/۱۲
Reg		-۱/۰۷**
sog		-۱/۳۴***
gdp	-۰/۰۰۶	-۰/۰۱*
pgr	۵/۵۰**	۱/۱۶***
urp	۱۴۱/۷۱***	۱/۱۶***
unm	۳۹/۰۰۸***	۱۷/۲۳***
gin	-۱۷/۹۵*	۴۷/۱۲***
C	-۶۱/۶۴***	۶۲/۰۶***

منبع: یافته‌های پژوهش

اندازه دولت اثری منفی و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد. با افزایش یک واحدی در اندازه دولت، سرمایه اجتماعی به اندازه ۱/۳۴ واحد کاهش می‌یابد. در اقتصاد رقابتی، اطلاعات شفاف بوده و آزادانه جریان می‌یابد و نیز سازوکار قیمت، ارزش‌های نهفته در سبدهای حقوقی

مورد تعامل را به خوبی بازتاب می‌دهد؛ بنابراین، هزینه‌های معاملاتی اندک بوده و تمایل افراد به تعامل و همکاری بیشتر خواهد شد. در اقتصاد رقابتی آنچه افراد با یکدیگر مبادله می‌کنند، حداقل به یک اندازه ارزش دارد و افرادی که فرصت طلب و کلاه‌بردار هستند، قادر به ادامه فعالیت و تعامل با دیگران نخواهند بود؛ بنابراین اقتصاد رقابتی پیشاپیش احساس اعتماد را در افرادی که می‌خواهند با یکدیگر تعامل و همکاری کنند، ایجاد خواهد کرد. بر پایه این استدلال می‌توان گفت که دولت دوستدار بازار، یکی از عوامل اساسی سازنده سرمایه اجتماعی در جامعه است. در نظام‌های سیاسی غیر دموکراتیک که در آن‌ها دولت مثل «لویاتان» رشد می‌کند، امکان تخریب و کاهش سرمایه اجتماعی به حداکثر ممکن خود می‌رسد؛ بنابراین در نظام سیاسی دموکراتیک و اقتصاد رقابتی است که سرمایه اجتماعی تقویت می‌شود.

حقوق مالکیت (lsp) اثر مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد. با افزایش یک واحدی در متغیر حقوق مالکیت، سرمایه اجتماعی نیز به اندازه $4/48$ واحد افزایش می‌یابد. بین عامل حقوق مالکیت با شاخص سرمایه اجتماعی مثل اعتماد رابطه معناداری برقرار است با توجه به تحقیقات خارجی و داخلی عامل حقوق مالکیت بر نوآوری و توسعه دانش در نتیجه رشد و توسعه اقتصادی و به دنبال آن رفاه اجتماعی مؤثر است.

پول سالم (smo) نیز اثر مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد. با افزایش یک واحدی در پول سالم منجر به افزایش $0/81$ واحدی در سرمایه اجتماعی می‌شود. دسترسی به پول سالم ممکن است به طور غیرمستقیم اعتماد را تقویت کند؛ زیرا ارزش ثابت پول، برای درگیر شدن در معاملات داوطلبانه مفید خواهد بود. این مسأله، می‌تواند اعتماد را ایجاد کند؛ زیرا مشارکت در بازار به گسترش اعتماد عمومی منجر می‌شود. درواقع، زمانی که شخص به طور مکرر به افراد در معاملات بازار، اعتماد می‌کند؛ ممکن است در جامعه، نگرش اعتماد عمومی ایجاد کند.

متغیر مقررات reg اثر منفی و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد. با افزایش یک واحدی در متغیر مقررات نیز سرمایه اجتماعی به اندازه $1/07$ واحد کاهش می‌یابد. عدم وجود مقررات دولتی، رضایت از زندگی را افزایش دهد؛ زیرا مقررات دولتی ممکن است امنیت شهروندان را تأمین کند و نواقص بازار را محدود کند. به‌ویژه سیاست ضد انحصار ممکن است برای فراهم کردن شرایط کافی برای عملکرد کارآمد بازارهای آزاد مهم باشد. با این حال، صاحب‌نظران در کارایی

مقررات دولتی تردید دارند، زیرا قوانین ضد انحصار توسط افرادی که قرار بود آن‌ها را تنظیم و کنترل کنند، تصاحب می‌شود که از همین جا می‌توان دریافت وجود مقررات منجر به کاهش سرمایه اجتماعی خواهد شد.

ضریب متغیر تجارت بین الملل (تجارت آزاد) بی معنی است. کشورهای که برای مدت طولانی باز بوده‌اند، سطح رضایت بیشتری از زندگی را نسبت به کشورهای بسته نشان می‌دهند، درحالی که کشورهایی که از سیاست بسته به سیاست باز تغییر می‌کنند، وضعیت بهتری نسبت به کشورهای بسته نداشتند؛ بنابراین باز بودن تجارت، اگرچه تأثیر مثبتی بر رضایت از زندگی دارد، اما در درجه دوم اهمیت قرار دارد؛ زیرا رفاه ذهنی افراد را فقط اندکی افزایش می‌دهد.

جدول (۵) - رگرسیون‌های اضافی مدل دوم

Variable	۱	۲	۳	۴	۵
Lsp	** ۲/۸۰				
Smo		** ۰/۹۱			
Fti			۰/۲۵		
Reg				*** -۰/۸۹	
sog					*** -۰/۱۳

توجه: سایر متغیرهای کنترلی در مدل لحاظ، اما نتایج آن به منظور خلاصه‌سازی ارائه نشده است.

منبع: یافته‌های پژوهش

در جدول فوق نیز در هر مدل یکی از شاخص‌های آزادی اقتصادی به عنوان متغیر آزادی اقتصادی در مدل وارد شده است و اثر هر یک از این شاخص‌ها بر سرمایه اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که اندازه دولت و مقررات اثر منفی و معنی‌داری بر سرمایه اجتماعی دارند. همچنین متغیرهای پول سالم و حقوق مالکیت اثر مثبت و معنی‌دار اما متغیر تجارت آزاد اثر مثبت و بی معنی بر سرمایه اجتماعی دارد. در دو جدول زیر، مدل این پژوهش در گروه کشورهای آزاد، نسبتاً آزاد و غیرآزاد مورد بررسی قرار می‌گیرد:

جدول (۶) - نتایج حاصل از برآورد

متغیرها	Free model\	No free model\	Partly free model\
Efr	۱/۸۹***	۵/۰۹	-۱/۴۲
Gdp	-۰/۰۰۵*	۰/۰۰۰۹	۰/۱۰
Pgr	۰/۰۱	-۰/۸۴	۱/۴۷
Urp	-۱۹۳/۱۰**	۲۷/۲۰	-۰/۷۶
Unm	۷۲/۷۷***	-۶۴/۱۷	۰/۴۱**
Gin	-۴/۳۶	۳۵/۱۳	-۶۵/۵۵**
C	۲۳۹/۶۹***	-۱۸/۹۶	۷۱/۵۱

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول (۷) - نتایج حاصل از برآورد

متغیرها	Free model ^۲	No free model ^۲	Partly free model ^۲
Lsp	۴/۸۰***	-۵/۶۱	-۰/۹۷
Smo	۰/۳۷**	۲/۶۳***	۱/۳۶*
Fti	-۳/۶۲***	۰/۸۱	-۴/۲۹**
Reg	۰/۳۶	۲/۵۸	-۱/۲۲
Sog	-۱/۲۵**	۰/۵۶	۰/۸۸
Gdp	-۰/۰۰۷***	۰/۰۰۳	۰/۰۷
Pgr	۱/۲۵**	-۲/۸۱	-۰/۱۲
Urp	-۱۱/۱۸***	۳/۳۶	۳۹/۷۰
Unm	۳۹/۸۹***	-۸۸/۹۴	۱۹/۵۷
Gin	-۳۴/۵۰***	۳۸/۷۳	-۳۰/۴۷
C	۶۷/۰۲***	۱۲/۳۶	۵۲/۴۷*

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به نتایج مدل اول ضریب اثرگذاری متغیر مستقل در کشورهای آزاد ۱/۸۹ و معنادار می‌باشد و در کشورهای غیرآزاد و نسبتاً آزاد این ضرایب معنادار نمی‌باشند. در مدل دوم اجزای

متغیر مستقل حقوق مالکیت با ضریب اثرگذاری در کشورهای آزاد $4/80$ و معنادار می‌باشد و در کشورهای غیرآزاد و نسبتاً آزاد معنادار نمی‌باشند. متغیر پول سالم دارای ضریب اثرگذاری $0/37$ در کشورهای آزاد، $2/63$ در کشورهای غیرآزاد و $1/36$ در کشورهای نسبتاً آزاد و برخلاف متغیر قبلی در کشورهای آزاد و نسبتاً آزاد بی‌معنا و در کشورهای غیرآزاد معنادار می‌باشد. آزادی تجارت بین‌الملل در کشورهای آزاد و نسبتاً آزاد معنادار و با ضریب اثرگذاری به ترتیب $3/62$ و $4/29$ - و در کشورهای غیرآزاد معنادار نیست. ضریب متغیر مقررات در در هیچ گروه از کشورها معنادار نیست. متغیر اندازه دولت با ضریب اثرگذاری در کشورهای آزاد $1/25$ - و معنادار هست و در کشورهای غیرآزاد و نسبتاً آزاد معنادار نمی‌باشند. همچنین برای بررسی اعتبار متغیرهای ابزاری از آزمون سارگان استفاده شده است که نتایج آن در جدول (۸) بیان گردید. با توجه به نتایج می‌توان گفت که متغیرهای ابزاری تعریف شده معتبر هستند.

جدول (۸) - آزمون سارگان

مدل	آزمون	آماره	سطح احتمال
۱	آزمون سارگان	$21/18$	$0/21$
۲	آزمون سارگان	$6/55$	$0/76$

منبع: یافته‌های پژوهش

همچنین، از آزمون علیت استفاده شد تا مشخص گردد که آزادی اقتصادی علت سرمایه اجتماعی است و یا بالعکس. به عبارت دیگر می‌توان گفت رابطه یک‌طرفه بین سرمایه اجتماعی و آزادی اقتصادی وجود دارد یا رابطه دوطرفه. با توجه به نتایج از آزمون علیت گرنجری در جدول (۹) می‌توان دریافت که آزادی اقتصادی، علت سرمایه اجتماعی است و رابطه یک‌طرفه از آزادی اقتصادی به سرمایه اجتماعی وجود دارد.

جدول (۹) - آزمون علیت گرنجری

نتیجه	سطح احتمال	آماره آزمون	
عدم رد	۰/۰۴	۴/۱۱	آزادی اقتصادی علت سرمایه اجتماعی
رد	۰/۵۵	۰/۳۶	سرمایه اجتماعی علت آزادی اقتصادی

منبع: یافته‌های پژوهش

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در این پژوهش، به منظور بررسی اثر آزادی اقتصادی و همچنین اجزای آزادی اقتصادی بر سرمایه اجتماعی از روش داده‌های تابلویی و مدل گشتاورهای تعمیم‌یافته (GMM) و داده‌های ۶۲ کشور طی دوره زمانی ۲۰۱۳ تا ۲۰۲۰ جهت بررسی روابط بین متغیرهای مورد استفاده در این پژوهش استفاده گردیده است. متغیرهای مورد استفاده در این تحقیق، تولید ناخالص داخلی، رشد جمعیت، رشد جمعیت شهری، نرخ بیکاری، نابرابری درآمدی، سرمایه اجتماعی، آزادی اقتصادی و شاخص‌های آزادی اقتصادی یعنی حقوق مالکیت، دسترسی به پول، تجارت بین-الملل، مقررات، اندازه دولت می‌باشند.

نتایج حاکی از آن است که آزادی اقتصادی اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد. این نتیجه، مطابق با نتایج مطالعه برگرن و جوردا (۲۰۰۶) هم برای کشورهای OECD و هم برای کشورهای غیر OECD و همچنین نتیجه مطالعه سارویا (۲۰۱۶) و نیز آلفورد (۲۰۱۹) است. همچنین اندازه دولت به عنوان یکی از اجزای شاخص آزادی اقتصادی، اثر منفی و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد که این نتیجه، همسو با نتایج مطالعه برگرن و جوردا (۲۰۰۶) هم برای کشورهای OECD و هم برای کشورهای غیر OECD و همچنین محمدیان و همکاران (۱۳۹۷) است و متغیر حقوق مالکیت اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارند که این نتیجه همسو با نتایج مطالعات برگرن و جوردا (۲۰۰۶) و سارویا (۲۰۱۶) است. متغیر دسترسی به پول سالم نیز، اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد که این نتیجه با نتیجه مطالعه برگرن و جوردا (۲۰۰۶) برای کشورهای غیر OECD همسو و البته با نتیجه آن در مورد کشورهای OECD ناهمسو است؛ متغیر مقررات نیز که یکی از اجزای شاخص آزادی اقتصادی

است، اثری منفی و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد که این نتیجه، با نتایج مطالعه برگرن و جوردا (۲۰۰۶) هم برای کشورهای OECD و هم برای کشورهای غیر OECD مطابقت ندارد. متغیر تجارت بین‌الملل (تجارت آزاد) اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد که این نتیجه همسو با نتیجه مطالعه سارایا (۲۰۱۶) است. ضریب متغیر تولید ناخالص داخلی (رشد اقتصادی) معنی‌دار نمی‌باشد که همسو با نتیجه مطالعه جکسون و همکاران (۲۰۱۵) به روش OLS است. متغیر نرخ بیکاری نیز اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی در دو مدل دارد که ناهمسو با نتیجه مطالعه جکسون (۲۰۱۶) در کوتاه‌مدت و بلندمدت است. متغیر نابرابری درآمدی در مدل اول اثری منفی و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد که این نتیجه با نتیجه مطالعه برگرن و جوردا (۲۰۰۶) و همچنین نتیجه مطالعه جکسون (۲۰۱۶) در کوتاه‌مدت و نیز سارایا (۲۰۱۶) همسو است؛ این در حالی است که نابرابری درآمدی در مدل دوم اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی دارد که این نتیجه با نتیجه مطالعه جکسون و همکاران (۲۰۱۵) و جکسون (۲۰۱۶) در بلندمدت همسو است. متغیر رشد جمعیت نیز اثری مثبت و معنی‌دار بر سرمایه اجتماعی در دو مدل موردنظر دارد که همسو با نتیجه مطالعه جکسون و همکاران (۲۰۱۵) به روش OLS و ناهمسو با نتیجه مطالعه جکسون (۲۰۱۶) در کوتاه‌مدت و بلندمدت است. همچنین متغیر جمعیت شهرنشین اثری مثبت و معنی‌دار در هر دو مدل بر سرمایه اجتماعی دارد.

در ادامه موضوع مورد بررسی در گروه کشورهای آزاد، نسبتاً آزاد و غیرآزاد مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به نتایج رابطه آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی در کشورهای آزاد مثبت و معنادار در کشورهای غیرآزاد مثبت و بی‌معنا و در کشورهای نسبتاً آزاد منفی و بی‌معنا می‌باشد و برای اجزای آزادی اقتصادی، رابطه حقوق مالکیت با سرمایه اجتماعی در کشورهای آزاد مثبت و معنادار و در کشورهای غیرآزاد و نسبتاً آزاد رابطه منفی و بی‌معنا دارند. رابطه متغیر پول سالم با سرمایه اجتماعی در کشورهای آزاد و نسبتاً آزاد مثبت و بی‌معنا و در کشورهای غیرآزاد مثبت و معنادار می‌باشد. رابطه متغیر تجارت بین‌الملل با سرمایه اجتماعی در کشورهای آزاد و نسبتاً آزاد منفی و معنادار و در کشورهای غیرآزاد مثبت و بی‌معنا می‌باشد. رابطه متغیر مقررات با سرمایه اجتماعی در کشورهای آزاد و غیرآزاد مثبت و بی‌معنا و در کشورهای نسبتاً آزاد منفی و بی‌معنا می‌باشد. رابطه متغیر اندازه دولت با سرمایه اجتماعی در کشورهای آزاد منفی و معنادار و در

کشورهای غیرآزاد و نسبتاً آزاد مثبت بی‌معنا می‌باشد و در انتها آزمون سارگان معتبر بودن متغیرهای ابزاری را مشخص کرد و آزمون علیت گرنجری نشان داد که آزادی اقتصادی علت سرمایه اجتماعی است یعنی یک رابطه علی یک‌طرفه از آزادی اقتصادی به سرمایه اجتماعی وجود دارد.

از این رو می‌توان فرضیه‌های اصلی تحقیق را در ادامه مورد بررسی قرار داد:

فرضیه اول: آزادی اقتصادی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی کشورهای آزاد از نظر خانه آزادی دارد. با افزایش یک واحدی در آزادی اقتصادی، سرمایه اجتماعی به اندازه ۱/۸۹ واحد افزایش می‌یابد. وجود آزادی اقتصادی به افراد امکان می‌دهد آزادی خود را در امور سیاسی نیز تمرین کنند؛ بنابراین، آزادی اقتصادی ممکن است میزان مشارکت رأی‌دهندگان را افزایش دهد و منجر به افزایش سرمایه اجتماعی می‌شود؛ بنابراین با استفاده از نتایج این آزمون می‌توان گفت که این فرضیه رد می‌شود.

فرضیه دوم: آزادی اقتصادی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی کشورهای نسبتاً آزاد از نظر خانه آزادی دارد. بر اساس نتایج به دست آمده مشخص شد که رابطه بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی در کشورهای نسبتاً آزاد منفی و بی‌معنا است در نتیجه فرضیه دوم پذیرفته نمی‌شود.

فرضیه سوم: آزادی اقتصادی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی کشورهای غیرآزاد از نظر خانه آزادی دارد. بر اساس نتایج به دست آمده مشخص شد که رابطه بین آزادی اقتصادی و سرمایه اجتماعی در کشورهای غیرآزاد مثبت و بی‌معنا است در نتیجه به دلیل عدم معناداری فرضیه سوم پذیرفته نمی‌شود.

فرضیه چهارم: اجزای آزادی اقتصادی اثر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی در کشورهای جهان بر اساس دسته‌بندی خانه آزادی (به کشورهای آزاد، نسبتاً آزاد و غیر آزاد) دارند. با توجه به اینکه برخی از اجزای آزادی اقتصادی مثبت و برخی دیگر منفی می‌باشند به طور قطع نمی‌توان فرضیه چهارم را رد کرد و یا پذیرفت؛ زیرا اثر اجزای آزادی اقتصادی از جمله اندازه دولت و مقررات اثر منفی بر سرمایه اجتماعی دارند؛ اما متغیرهای دسترسی به پول، حقوق مالکیت و تجارت بین الملل اثر مثبت بر سرمایه اجتماعی دارند.

بر این اساس، توصیه‌های سیاستی زیر پیشنهاد می‌شود:

- ۱) نتایج تجربی این پژوهش در کشورهای آزاد نشان می‌دهد که آزادی اقتصادی شرط لازم برای ارتقاء سرمایه اجتماعی است. لذا پیشنهاد می‌شود که دولت‌ها به منظور ارتقاء سرمایه اجتماعی در کشورهای خود، ابتدا قوانین ضدانحصار را وضع و اجرا کنند و زمینه‌های رقابت را در بازار فراهم نمایند.
- ۲) با توجه به رابطه بین حقوق مالکیت و سرمایه اجتماعی (حقوق مالکیت یکی از اجزای آزادی اقتصادی)، به سیاستگذاران پیشنهاد می‌شود که نسبت به کارآمدی قوانین حقوق مالکیت، ضمانت اجرای این قوانین و تصویب قوانین جدید مورد نیاز در این زمینه و همچنین تقویت آن، گام‌های مؤثری بردارند.
- ۳) با توجه به اثر منفی اندازه دولت بر سرمایه اجتماعی پیشنهاد می‌گردد که به منظور تقویت سرمایه اجتماعی، دولت‌ها فعالیت‌های خود را محدود کرده و اقدام به واگذاری فعالیت‌ها به بخش خصوصی نمایند. علاوه بر این، دولت‌ها باید بسترهای لازم را برای تحریک و تشویق افراد جامعه به همکاری و اقدام‌های جمعی فراهم آورند. در این راستا دولت‌ها می‌تواند از طریق سیاست‌هایی چون تدارک بهداشت و آموزش همگانی، بیمه‌های بیکاری نظام تأمین اجتماعی فراگیر، ظرفیت اعضای جامعه را برای توسعه روابط همیارانه افزایش دهند.

منابع :

- حاجی بیگی، زهرا؛ رحمانی، حلیمه؛ شعبان زاده، مهدی. (۱۳۹۷). بررسی عوامل تعیین کننده ساختار سرمایه شرکت های فعال در بورس اوراق بهادار تهران تحت رویکرد سیستم پویای GMM. **مطالعات مدیریت و حسابداری**، دوره چهارم، شماره ۳، صص ۱-۱۹.
- حسینی، حسین. (۱۳۹۴). سرمایه اجتماعی در توسعه سیاسی ایران. **کنفرانس بین المللی علوم انسانی، روانشناسی و علوم اجتماعی**.
- خداپرست مشهدی، مهدی؛ فلاحتی، محمدعلی؛ آریانا، امیر (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و آزادی اقتصادی بر رشد اقتصادی ایران. **پژوهش نامه ی اقتصاد کلان**، سال نهم، شماره ۱۷، صص ۷۵-۹۸.
- زییری، هدی و ابراهیمی پورفائز، سهند. (۱۳۹۳). تورم و کاهش سرمایه اجتماعی در ایران. **فصلنامه برنامه ریزی و بودجه**، دوره نوزدهم، شماره ۴، صص ۱۸۳-۲۱۳.
- محمدیان منصور، صاحبه؛ جعفری، محمد؛ مهرگان، نادر. (۱۳۹۷). تأثیر اندازه دولت بر سرمایه اجتماعی در استان های ایران. **فصلنامه اقتصاد و الگوسازی**، دوره نهم، شماره ۱، ۸۷-۵۵.
- هاشمی، فرزانه. (۱۳۹۶). بررسی اثر رانت نفتی بر سرمایه گذاری مستقیم خارجی در کشورهای رانتیر منتخب. **پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان**، دانشکده علوم اقتصادی.
- Ali, R., Naseem, M.A., & Farooq, M.M. (۲۰۱۱). Social Capital on Economic Development (a Theoretical Perspective), **Int.J.Buss.Mgt.Eco.Res.**, ۲(۴), ۲۷۰-۲۷۷.
- Alford, P. (۲۰۱۹). When Capital Meets the Community: Economic Freedom and Social Capital. **Citations Journal of Undergraduate Research**, Vol. ۱۶.
- Arellano, M. and Bond, S. (۱۹۹۱). Some Test of Specification for Panel Data: Monte Carlo Evidence and Application to Employment Equations. **Review of Economic Studies**, ۵۸: ۲۷۷-۲۹۷
- Baltagi, B. H. (۱۹۹۵). **Econometric analysis of panel data**. Wiley, New York.
- Baltagi, B. H. (۲۰۰۵). **Econometric analysis of panel data**. Third Edition, McGraw-Hill
- Berggren, N. (۱۹۹۹). Economic freedom and equality: Friends or foes? **Public Choice**, ۱۰۰(۳-۴), ۲۰۳-۲۲۳.
- Berggren, N. and Jordahl, H. (۲۰۰۶). Free to Trust: Economic Freedom and Social Capital. **Kyklos**, Wiley Blackwell, ۵۹(۲), ۱۴۱-۶۹.

- Bjørnskov, C. Dreher, A. and Fischer, J. (۲۰۰۷). The Bigger the Better? Evidence of the Effect of Government Size on Life Satisfaction around the World. **Public Choice**, ۱۳۰, ۲۶۷ – ۲۹۲.
- Bjørnskov, C., Dreher, A., & Fischer, J. A. V. (۲۰۱۰). Formal institutions and subjective well-being: Revisiting the cross-country evidence. **European Journal of Political Economy**, ۲۶, ۴۱۹–۴۳۰.
- Bjørnskov, C., & Foss, N. J. (۲۰۰۸). Economic freedom and entrepreneurial activity: Some cross country evidence. **Public Choice**, ۱۳۴(۳), ۳۰۷–۳۲۸.
- Caldero'n, C., Loayza, N., & Schmidt-Hebbel, K. (۲۰۰۵) Does openness imply greater exposure? World Bank Policy Research, **working paper** no. ۳۷۳۳, Washington DC: World Bank.
- Di Tella, Rafael. Robert J. MacCulloch. and Andrew J. Oswald. (۲۰۰۱). Preferences over Inflation and Unemployment: Evidence from Surveys of Happiness. **American Economic Review**, ۹۱ (۱), ۳۳۵-۳۴۱.
- Friedman, Benjamin M. (۱۹۹۹). Policy Steps for Japan in Its Current Economic and Financial Crisis. Toward the Restoration of Sound Banking Systems in Japan – Its Global Implications. Washington: **International Monetary Fund**.
- Gannon, B. & Roberts, J. (۲۰۲۰). Social capital: exploring the theory and empirical divide. **Empirical Economics**, ۵۸(۳), ۸۹۹-۹۱۹.
- Goldberg, P. K., & Pavcnik, N. (۲۰۰۷). Distributional effects of globalization in developing countries. **Journal of Economic Literature**, ۴۵, ۳۹–۸۲.
- Gwartney, J. Lawson, R. and Block, W. (۱۹۹۶). **Economic Freedom of the World ۱۹۹۶ Annual Report**. Fraser Institute.
- Graafland, J., Compen, B. (۲۰۱۵). Economic Freedom and Life Satisfaction: Mediation by Income per Capita and Generalized Trust. **J Happiness Stud** ۱۶, ۷۸۹–۸۱۰.
- Helliwell, J. F. (۲۰۰۳). How's life? Combining individual and national variables to explain subjective well being. **Economic Modelling**, ۲۰, ۳۳۱–۳۶۰.
- Helliwell, J. F. (۲۰۰۶). Well-being, social capital and public policy: What's new? **The Economic Journal**, ۱۱۶, C۳۴–C۴۵.

- Helliwell, J. F., & Barrington-Leigh, C. P. (۲۰۱۰). Viewpoint: Measuring and understanding subjective well-being. **Canadian Journal of Economics/Revue canadienne d'économie**, ۴۳(۳), ۷۲۹-۷۵۳.
- Helliwell, John. and Huang, Haifang. (۲۰۰۸). How's Your Government? International Evidence Linking Good Government and Well-Being. **British Journal of Political Science**, ۳۸(۴) , ۵۹۵-۶۱۹.
- Jackson, J. Carden, A. and Compton, R. (۲۰۱۵). Economic Freedom and Social Capital. **Applied Economics**, ۴۷(۵۴), ۵۸۵۳-۵۸۶۷.
- Knack, S. Keefer, P. (۱۹۹۷). Does Social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation. **Quarterly Journal of Economics**, ۱۱۲ (۴), ۱۲۵۱-۱۲۸.
- Lucas, R. E. (۲۰۰۰). Inflation and Welfare. **Econometrica**, ۶۸(۲), ۲۴۷-۲۷۴.
- Min Maw, A. (۲۰۱۴). Effect of Economic Freedom on Social Capital: Panel Evidence from U.S. Contiguous States. Master of Science, **Agribusiness and Applied Economics**.
- North, D. (۱۹۹۱). Institutions. *Journal of Economic Perspectives*, ۵(۱), ۹۷-۱۱۲.
- Nystrom, K. (۲۰۰۸) On the Behaviour near Expiry for Multi-Dimensional American Options. **Journal of Mathematical Analysis and Applications**, ۳۳۹, ۶۴۴-۶۵۴.
- Oishi, Shigehiro. Kesebir, Selin. and Diener, Ed. (۲۰۱۱). [Income Inequality and Happiness. *Psychological Science*, ۲۲\(۹\), ۱۰۹۵-۱۰۰.](#)
- OTT, J. (۲۰۱۰). Good Governance and Happiness in Nations: Technical Quality Precedes Democracy and Quality Beats Size. **Journal of Happiness Studies**, ۱۱(۳):۳۵۳-۳۶۸.
- Putnam, R. (۱۹۹۳). The prosperous community: social capital and public life. **The American Prospect** ۴(۱۳):۱۱-۱۸
- Putnam, R. (۲۰۰۰). **Bowling alone: The collapse and revival of American community**. New York, Simon and Schuster.
- Rothstein, B. (۲۰۰۰). Trust, Social Dilemmas and Collective Memories. **Journal of Theoretical Politics**, ۱۲(۴), ۴۷۷-۵۰۱.
- Saravia, A. (۲۰۱۶). Institutions of economic freedom and generalized trust: evidence from the Eurobarometer surveys. **European Societies**, ۱۸, ۵-۲۴.

- Scully, G. (۲۰۰۲). Economic Freedom, Government Policy and the Trade-Off between Equity and Economic Growth. **Public Choice**, ۱۱۳, ۷۷-۹۶.
- Smart, A. (۲۰۱۸). Social capital. January ۲۰۰۸ **Anthropologica**, ۵۰(۲), ۴۰۹-۴۱۶.
- Tsai, M. C. (۲۰۰۹). Market openness, transition economies and subjective wellbeing. **Journal of Happiness Studies**, ۱۰, ۵۲۳-۵۳۹.
- Tsutsumi, Kenji. (۲۰۱۷). **Social capital**. International Encyclopedia of Geography: People, the Earth, Environment and Technology, [۱]
- UN (United Nations) (۲۰۰۶). **World economic and social survey**, <http://www.un.org/esa/policy/wess/index.html>.
- Zak, P.J. and Knack, S. (۲۰۰۱). Trust and Growth. **The Economic Journal**, ۱۱۱, ۲۹۵-۳۲۱.

سایت‌های اینترنتی:

<https://freedomhouse.org> خانه آزادی:

<https://www.fraserinstitute.org> مؤسسه فریزر:



Abstracts

Quarterly Journal of Development Strategy, ۲۰۲۵, Vol. ۲۱, Noۛ (۸۱), ۛۛۛ-ۛۛۛ

The role of economic policy uncertainty on resilience and economic development in countries under US economic sanctions

Puria Khaksarboldaji^۱
Somayeh Najjarghabel^۲

Abstract

Economic sanctions, by creating uncertainty in economic policies, have a significant impact on the growth and economic development of target countries. This research seeks to investigate how the uncertainty arising from sanctions reduces the ability of sanctioned countries to grow and withstand economic crises. This research is applied in terms of its purpose and descriptive in terms of its method, and the data is panel data. The statistical population of the study includes countries subject to US economic sanctions, including Iran, Syria, Cuba, and Venezuela, in the period ۲۰۰۰ to ۲۰۲۲. The research data was collected from the World Bank website. The findings show that economic policy uncertainty has a significant and negative impact on economic growth and resilience. The results show that an increase in monetary policy uncertainty leads to a decrease in economic growth and resilience. Our research shows that the economy grows better in the calm sea of policymaking. The more uncertainty there is in monetary policy, the more the economy is exposed to economic storms.

Keywords: Uncertainty, Economic Policy, Resilience, Economic Development, Sanctions.

^۱ - Master's student, Department of Theoretical Economics, University of Tehran, Tehran, Iran.

^۲ - PhD in Urban and Regional Economics, Department of Economic Development, University of Tabriz, Tabriz, Iran. (Corresponding author).

somayeh.najari@tabrizu.ac.ir

Development of a human resources organizational competency model based on soft skills training in Melli Bank employees (qualitative research)

Majid Rasouli Harzand^۱

Jafar Ghahremani^۲

Omid Ali Hosseinzadeh^۳

Abstract

Background: For the use and utilization of employees for companies and organizations, the soft skills approach can create productivity and dynamism of the organization, which has been the focus of many organizations in recent decades. **Objective:** This research was conducted with the aim of developing a model for the development of organizational competencies of human resources based on soft skills training in the employees of Melli Bank of East Azerbaijan province. **Method:** The current research was a qualitative study that was used to analyze the research findings using the qualitative content analysis technique. This study is based on interpretivism paradigm. The data of this study was obtained by using semi-structured interviews with academic experts and managers and assistants of branches of the Melli Bank of East Azerbaijan province. The purposeful sampling method was used to select the sample. **Findings:** The results of the review of library studies and experts' opinions led to the identification of ten components of human resources organizational competencies based on soft skills training. These components included strategic management competence, acceptance of diversity and interdisciplinary competence, systemic thinking competence, normative competence, competence of future thinking, interpersonal competence, intrapersonal competence, adaptability competence, innovation competence and professional competence. **Conclusion:** Paying attention to the soft skills compiled

^۱- PhD Student in Educational Management, Marand Branch, Islamic Azad University, Marand, Iran

^۲- Assistant Professor, Department of Educational Management, Marand Branch, Islamic Azad University, Marand, Iran; (Corresponding Author): ghahramani@iaum.ac.ir

^۳- Assistant Professor, Department of Management, Shabestar Branch, Islamic Azad University, Shabestar, Iran.

in this research and creating a platform for attracting, developing, directing and promoting bank employees based on these skills can be very effective and efficient and lead to the improvement of the banking system.

Keywords: organizational competencies, soft skills, qualitative study.

Interpretive structural modeling of factors affecting the role of social media in predicting consumer online shopping behavior in the leather industry

Hamideh Seifi Shojaei^۱

Morteza Mahmoudzadeh^۲

Hossein Bodaghi Khajeh Noubar^۳

Naser Feghhi Farahmand^۴

Abstract

The purpose of this study is the interpretative structural modeling of factors affecting the role of social media in predicting the online shopping behavior of leather industry consumers. Using the mixed method, the present study presents a qualitative-quantitative approach to formulate and validate the model of factors affecting the role of social media in predicting online shopping behavior of leather industry consumers. The influential factors were identified based on the literature study and review of previous researches and interviews with experts and specialists of the leather industry. In the quantitative part, ISM interpretive structural modeling and MICMAC analysis were used to analyze the data and validate the effective factors from the qualitative method. The results showed that the primary framework of the qualitative model has five indicators, which are: personal factors, situational factors, relationship quality, marketing technology and customer experience. In the ISM graph, the variables were classified in two different levels, in the first level, relationship quality, marketing technology and customer experience, and in the second level, personal factors and situational factors. After MICMAC analysis, the variables of personal factors and situational factors were placed in the dependent area, which indicates greater

^۱ - Ph.D. student of Business Management, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran

^۲ - Assistant Professor of Management Department, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran (Responsible author): mahmoudzadeh@iaut.ac.ir

^۳ - Assistant Professor of Management Department, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran

^۴ - Associate Professor of Management Department, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran

dependence power and less influence power and in other words, they are both influential and influential. The variables of relationship quality, marketing technology and customer experience were placed between the connected and independent areas. This shows that the variables are mediating and have more influence and direction than other variables.

Keywords: Consumer Behavior, Online Shopping Behavior, Social Media, Interpretive Structural Modeling (ISM).

Designing and Validation the Level Five Leadership Model in Primary Schools: A Mixed Method Study

Behkam Mostafavi Ghushchi^۱

Jafar Ghahramani^۲

Mohammad Hassani^۳

Abstract

The purpose of the current research was to design and validate the level five leadership model in primary schools. The method of conducting this research was a mixed exploratory one, which qualitatively examined and identified the dimensions and components of level five leadership in West Azarbaijan province. The statistical population of the qualitative part was ۲۰ school principals, professors and experts in teacher training and educational sciences, from whom data related to semi-structured interviews were collected; The statistical population of the quantitative part includes all the primary teachers of West Azerbaijan province, who were selected by using the multi-stage cluster sampling method and using the Krejcie and Morgan table in the number of ۳۹۰. To analyze the information in the qualitative part, the theme analysis coding method and MAXQDA software were used, and in the quantitative part, Smart PLS software was used in the form of structural equations. The findings of the research showed that the dimensions and components of the level five leadership model include; Individual characteristics, culture of discipline, leadership skills, professional development of teachers and social relations are high. The value of Cronbach's alpha was ۰.۷, combined reliability was ۰.۷ and AVE was ۰.۵, so the reliability and convergent validity were confirmed, and the value of ۰.۷۱۱ for GOF also indicated the appropriate fit of the model.

Keywords: Level five leadership, primary schools, culture of discipline and leadership skills.

^۱- Ph.D. Student in department of educational administration, Marand Branch, Islamic Azad University, Marand, Iran.

^۲- Assistant Professor in department of educational administration, Marand Branch, Islamic Azad University, Marand, Iran. (Responsible author) Jafarmn^۲@yahoo.com

^۳- Professor, Department of Education, Urmia University, Urmia, Iran.

The pattern of financial innovation in companies operating in the capital market Based on contextual approach

Nafiseh Mosavinia ^۱

Rasoul Abdi ^۲

Nader Rezaei ^۳

Asgar Pakmaram ^۴

Abstract

Innovation affects the financial performance of the company. Before the realization of the innovation, this financial performance is based on some patterns, and this method should be changed after the realization of the innovation. Considering the fact that in every business activity, the included innovation creates reactions in the market, the authors are focused on using measures that use the relationship of the market position in order to investigate the impact of the innovation. At present, the causal, intervening and contextual conditions, strategies and consequences of financial innovation have not been investigated. Therefore, in this research, an attempt has been made to design the model of financial innovation of companies by the method of ground-based theorizing. This research is qualitative and exploratory. This research was carried out by interviewing experts in the field of theoretical foundations of financial innovation and the field of capital market, and it reached saturation by conducting ۱۶ interviews in ۲۰۱۹ using the snowball sampling method. The results of the research showed that financial development, monetization, price risk transfer, arbitrage tools and processes, risk management tools and unlocking tools as causal factors, risk hedging, commodity-based financing and price

^۱- Department of accounting, Bon.C., Islamic Azad University, Bonab, Iran.

^۲- Department of accounting, Bon.C., Islamic Azad University, Bonab, Iran (Corresponding Author) abdi@iau.ac.ir

^۳- Department of accounting, Bon.C., Islamic Azad University, Bonab, Iran.

^۴- Department of accounting, Bon.C., Islamic Azad University, Bonab, Iran.

discovery are also intervention factors, per capita GDP growth , changes in regulations and guidelines, the existence of an encouraging atmosphere, creative organizational culture, creative organizational structure, creative environment and knowledge management system as background conditions, the use of Islamic financial tools and management ability as strategic factors, and finally, the coherent pattern showed that the financial innovation of companies is the consequences of such as social trust, improves cooperation capabilities and improves performance and financial effectiveness. The results of this research can help managers and decision makers to better understand the factors affecting financial innovation and adopt appropriate strategies to improve financial performance and increase competitiveness in the capital market. Finally, this study will contribute to enriching the literature on financial innovation and providing practical solutions in this field.

Keywords: innovation, financial innovation, capital market, fundamental theory.

Strategies to maintain human capital in Iran University of Medical Sciences

Azar Hozhabr Goshouni^۱

Yahya Dadash Karimi^۲

Farhad Nejad Haji Ali Irani^۳

Abstract

Human capital is a vital resource for organizations seeking success in a changing environment. Organizations are always at risk of losing their best employees; this causes the high knowledge and expertise of these effective employees to leave the organization with them. On the other hand, the organization has to spend money and time to find a new employee and hire him. Based on this, the current research seeks to identify the strategies for maintaining human capital in Iran University of Medical Sciences.

The current research is practical and has a hybrid approach from the point of view of the objective. Cochran sampling method was used in this research. To collect data, a ۳۱-question questionnaire was designed based on theoretical background and interviews with experts. Data analysis was done using confirmatory factor analysis using lisrel software, and the reliability of the questionnaire was confirmed using Cronbach's alpha test.

The findings of the research showed that the strategies for maintaining human capital in Iran University of Medical Sciences include motivational strategy, work environment, organizational structure, organizational justice, growth and development of employees. Also, the obtained factor loadings showed that the defined indicators have an effect on the maintenance of human

^۱- Ph.D. Student in Comparative Management, Department of Public Administration, Bonab Branch, Islamic Azad University, Bonab, Iran.

^۲- Assistant Professor, Department of Public Administration, Bonab Branch, Islamic Azad University, Bonab, Iran (Corresponding Author). Email: dadashkarimi@bonabiau.ac.ir.

^۳- Assistant Professor, Department of Public Administration, Bonab Branch, Islamic Azad University, Bonab, Iran.

resources.

Human resources maintenance is the process of maintaining employees as effective human capital of the organization to achieve success. Recruiting and attracting human resources is very important, but without a proper system to maintain employees, it is incomplete. There should be a systematic and comprehensive approach to maintain capable human resources in the organization.

Keywords: human capital, maintenance strategy, University of Medical Sciences.

The effectiveness of e-book-based education on academic performance and academic motivation of low-educated people in Kerman province

Mojtaba Pourkarimi Havoshki^۱
Iraj Akbari^۲

Abstract

Improving the performance and academic motivation of literacy students and its continuity has always been one of the concerns of the educational system. The aim of this study was to evaluate the effectiveness of electronic books on academic performance and academic motivation of illiterate people in Kerman province.

The method of the present study was quasi-experimental and the design of the study was pretest-posttest with a control group. The statistical population of this study included all literacy students in Kerman province in the academic year of ۲۰۲۰. Among them, ۳۰ people were selected as the sample by available sampling method and were randomly replaced in the intervention and control groups (۱۵ people each). Training sessions for the experimental group were performed in ۸ sessions of ۹۰ minutes. Pham and Taylor (۱۹۹۹) and Harter (۱۹۸۰) Academic Motivation Questionnaire were completed before and after training. Data were analyzed using mean, standard deviation and analysis of covariance and SPSS-۲۵ software.

The results showed that e-book-based education was effective on academic performance and motivation of illiterate people.

According to these findings, e-book-based education for low-literate people is recommended to increase academic performance and motivation.

Keywords electronic book, academic performance, academic motivation, low literacy.

^۱ - Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Farhangian University, Iran. (Corresponding author) Email: pourkarimi@cfu.ac.ir

^۲ - MSc in Clinical Psychology, Department of Psychology, Islamic Azad University, West Tehran Branch, Tehran, Iran.

Designing a structural model and developing the social responsibility of the Customs Organization based on the teachings of Nahjul-Balagha

Siamak Azari ^۱

Nima Ranjijafaroudi ^۲

Alireza Farakhbakht Foman ^۳

Abstract

In the Holy Quran, God Almighty affirms the social nature of humanity. Accordingly, based on divine discourse, humans are social beings and must engage with society to live. This concept has been emphasized by Imam Ali (peace be upon him). The objective of this research is to design a model for the social responsibility structure of the Customs Organization based on the teachings of Nahj al-Balagha. This study employs a mixed-methods approach (qualitative and quantitative). Given the nature of the topic, the qualitative method used is content analysis, while the quantitative aspect employs a descriptive-correlational (survey) method. Therefore, concerning the research issue, the unit of analysis in this study consists of the texts of Nahj al-Balagha related to social responsibility within organizations. The qualitative population of this research is the book Nahj al-Balagha, and the sample includes all sermons and texts addressing social responsibility. The data collection tool employed consisted of specialized fiches for content analysis, through which relevant materials from Nahj al-Balagha were gathered and examined. Using quantitative content analysis methods, a coding guideline based on the themes and objectives of the research was developed. Accordingly, the relevant texts were extracted and coded. In the quantitative section, the entire staff and managers of the Customs Administration of the country constituted the population. Based on Morgan's table, a sample of ۳۸۳

^۱ - Department of public administration, Aa.C., Islamic Azad University, Astara, Iran.

^۲ - Department of public administration, BaA.C., Islamic Azad University, International Bandaranzali, Iran. (Corresponding Author): ranji@iaubanz.ac.ir

^۳ - Department of public administration, BaA.C., Islamic Azad University, International Bandaranzali, Iran.

individuals was randomly selected using stratified sampling. A researcher-constructed questionnaire with ۷۲ items utilizing a Likert scale was used for analysis. The responses were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with SPSS and Lisrel software. According to the orthogonal rotation method (Varimax rotation), all identified factors can be classified as dimensions of social responsibility based on the teachings of Nahj al-Balagha.

Keywords: Social Responsibility, Customs Organization, Nahj al-Balagha.

.

Designing a Human Resources Management Development Model Based on a Sustainable Supply Chain in the Shipping Industry (Case Study of Chabahar Port)

Hamidreza Khodadadi Didani ^١

Vahid Pourshahabi ^٢

Bahareh Naseri ^٣

Abstract

The present study was carried out with the aim of designing a human resource management development model based on a sustainable supply chain in the shipping industry. The current study is an applied-developmental research in terms of its purpose, and based on the method and time period of data collection, it is also a non-experimental (descriptive) survey-cross-sectional research. A mixed exploratory (qualitative-quantitative) research design was used to achieve the research objective. The community of participants in the qualitative section includes the senior managers of the shipping industry in Chabahar port. With the purposeful sampling method and after ١٦ interviews, theoretical saturation was achieved. The quantitative part of the statistical population was made up of shipping managers and experts of Chabahar port. The sample size was estimated to be ١٣١ people using the method of effect size and test power, and sampling was done using a simple random method. Data collection was done with semi-structured interview and researcher-made questionnaire. To analyze the data in the qualitative section, the theme analysis method was used with MaxQDA software. In order to identify the pattern of relationships between structures, structural-interpretive modeling (ISM) was used with MicMac software. The research findings showed that ٢٠١ primary codes were identified in the open coding section. Finally, ٤ overarching themes, ١٤ organizing themes and ٧٦ basic themes were

^١ - Ph.D. Student, Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.

^٢ - Assistant Prof., Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran. (Corresponding author) Email: vahid.pourshahabi@iau.ac.ir

^٣ - Assistant Prof., Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.

obtained through axial coding. And based on the obtained results, human resource development has an effect on human resource empowerment, and empowerment by influencing human resource satisfaction, human resource participation, job motivation and human resource commitment leads to customer orientation and performance management. These factors, in turn, affect the sustainability strategy and sustainability of suppliers. The mentioned components, by influencing economic performance, social performance and environmental performance, ultimately lead to organizational sustainability.

Keywords: Sustainable Supply Chain , Human Resource Management Development , Shipping Industry

Investigating the Effect of Social Capital on the Culture of Cooperation and Teamwork (Meta-Analysis of Existing Research in Iran)

Seyed Ahmad Mir Mohamad Tabar^۱
Zahra Khoshnodifar^۲

Abstract

The culture of cooperation and teamwork can provide the basis for comprehensive economic, cultural, and social development in society. In recent years, given the importance of the culture of cooperation and teamwork, numerous studies have been conducted in the field of social capital with the culture of cooperation and teamwork. Considering the abundance and diversity of research conducted in the field of the culture of cooperation and teamwork, there is a need to conduct combined research such as meta-analysis in this field. The main question of the present study is: What is the effect of social capital on the culture of cooperation and teamwork in the research conducted? The research method of the present study is meta-analysis. The statistical population of the study is all valid scientific research published in the years ۲۰۰۱ to ۲۰۲۳ on the subject of social capital and the culture of cooperation and teamwork. Finally, ۱۷ studies were selected and analyzed with the comprehensive meta-analysis software (CMA۲). The research findings showed that social trust, relationship network, responsive education and social norms were the most frequent independent variables in the reviewed studies. The effect size of the relationship network on the culture of cooperation and teamwork was equal to ۰.۵۶. Also, the effect of social trust on the culture of cooperation and teamwork was calculated to be ۰.۳۱. Education has an effect equal to ۰.۲۶ on the culture of cooperation and teamwork. The effect size of

۱ - Assistant Professor, Department of Sociology, Arak University, Arak, Iran. a-mirmohamadtabar@araku.ac.ir (Corresponding Author)

۲ - Assistant Prof. of Agricultural and Natural Resources Research and Education Center of Markazi Province, Arak, Iran.

social norms on the culture of cooperation and teamwork was equal to ۰.۲۳.

Keywords: culture of cooperation and teamwork, social capital, relationship network, social trust, meta-analysis.

Providing a model for strengthening critical thinking in employees of government organizations

Parvaneh Sadeghi ^۱
Houshang Taghizadeh ^۲
Ali Ghorbani ^۳

Abstract

Critical thinking, as a fundamental skill in today's complex and changing world, plays an important role in improving decision-making and problem-solving in organizations. This study examines and presents a model for strengthening critical thinking in employees of government organizations. The present study was conducted with the aim of presenting a model for strengthening critical thinking in government organization employees. The present research method was mixed (qualitative and quantitative). In this study, the grounded data method was used. The present study is an applied-developmental study in terms of its purpose, which was conducted in the qualitative stage using the purposive sampling method and using academic managers and experts, senior and middle managers of government organizations, who had complete information about critical thinking. The data of the qualitative part were obtained using semi-structured interviews. In the present study, the most important method of data collection was the use of interviews (semi-structured). Since the most important method of data collection was interviews. In this study, according to the criteria provided by "Cresswell and Miller" in order to ensure the validity of the research, a three-stage process of open, axial and selective coding was used in accordance with the grounded data theorizing process using MAXQDA software. In general, from the analysis of the qualitative research data, ۲۰ main categories and ۱۶۴ initial codes were identified and presented. According to the results, causal conditions

^۱ - . Ph.D Student, Department of Public Administration, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran.

^۲ - Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, E-mail: taghizadeh@iaut.ac.ir.

^۳ - Assistant Professor, Department of Business Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

(socialization, leadership, systems thinking, employee competence), contextual conditions (organizational climate, organizational culture), central category (organizational characteristics, leadership), strategies (formulation of requirements, preservation and maintenance of human resources), consequences (organizational productivity and excellence, creativity and innovation, foresight), and intervening conditions (environmental conditions, attitude) were identified as explanations for strengthening critical thinking in employees of government organizations. Finally, this research emphasizes the importance of paying attention to critical thinking as a key tool in improving decision-making and problem-solving processes in organizations and can be a suitable basis for future research in this area.

Keywords: Thinking, critical thinking of employees, foundation data method, government organizations.

Human resources management strategies in crisis conditions: lessons from the Covid-۱۹ era

Ali Hosseinzadeh^۱
Parviz Kafcheh^۲
Hamid Lorestani^۳

Abstract

Background and purpose: In the last few years, the world faced a major crisis called Covid-۱۹, which has created great challenges for managers and those involved in human resource management, and the present study, understanding the importance of this issue, seeks to provide a model for human resource management strategies. In the situation of crisis in the executive organizations of West Azerbaijan

Methodology: The current research has a qualitative approach that semi-structured interviews were used to collect data and continued until data saturation. Thematic analysis strategy was used to analyze the obtained data, and two strategies of external review and pluralism were used to validate the research model.

Findings: The findings of the research showed that ۶ main themes and ۲۰ organizing themes and ۱۲۰ basic themes were identified as human resource management strategies in crisis conditions.

Conclusion: The strategies of human resources management strategies with themes and results obtained have six themes of revision in human resources strategies (flexibility in hours, work shift policies, job redesign, functional management); organizational culture (organizational cohesion, organizational agility, organizational communication); Health and safety management (environmental hygiene, mental health of employees, definition of control policies); Digitalization (digital equipment, digital education, digital process); Employee motivation (organizational reward

^۱ - PhD Student of Public Administration in Human Resource Management, Department of Management, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran.

^۲ - Assistant Professor, Department of Business Administration at the Faculty of Humanities and Social Sciences & Kurdistan Studies Institute, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran. (Corresponding Author) p.kafcheh@uok.ac.ir

^۳ - Assistant Professor, Department of Mathematics and Statistics, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran.

system, organizational support, organization welfare program, perception of employee support) improvement and development of employees (training program, health training, employee productivity management) to be used in times of crisis.

Keywords: Strategy, Human Resource Strategies, Crisis, Covid-۱۹.

Presenting a model for system design and selection of managers of the Ministry of Industry, Mining and Trade based on the merit system

Hossein Sarmad^۱
Kamaleddin Rahmani^۲
Soliman Iranzadeh^۳

Abstract

Competency models can be used as a way to integrate various human resources actions. This means that each of the human resource management sub-systems can be designed based on competence, and in fact, competence is the core of all human resources activities of the organization. . This competence has led to the emergence of a paradigm in human resource management literature, which is known as competence-based human resource management

If we examine the human resources systems of organizations, it is clear that most of the time, there is no necessary connection between its different sub-systems such as knowledge development, performance evaluation, recruitment, and communication, and this leads to the inefficiency of human resources systems. The purpose of this research was to provide a model for system design and selection of managers of the Ministry of Industry, Mining and Trade based on the merit system. This research was qualitative in terms of practical purpose and research method. The statistical population of the Ministry of Industry, Mining and Trade of J.A. includes all existing management jobs (headquarters and provincial managers). The data collection method including semi-structured interviews has been used to examine the processes of employees' competence. Based on the results, ۶۲ indicators were identified in the eight dimensions of competence of Ministry of Health managers, including the process of the reward system and the ritual of gratitude and succession, and the

^۱ - PhD Student in Industrial Management, Tabriz Branch, Salami Azad University, Tabriz, Iran.

^۲ - Associate Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran. (corresponding author) kr۱۳۴۵۲۰۰۰@yahoo.com

^۳ - Professor, Department of Industrial Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran

relevant model was approved after fitting. The merits of the proposals were presented.

Keywords: Competence indicators of managers, qualitative analysis, Ministry of Industry, Mining and Trade.

Empowering marketing and sales staff of Agricultural Bank services In the digital age

Shilan Abdollahpur ^۱
Soleyman Iranzadeh ^۲
Houshang Taghizadeh ^۳

Abstract

In the present era, with the advancement of technology, organizations are facing a more competitive and dynamic environment, which requires employee empowerment as a prerequisite for success and a vital skill. All employees must have it. And with skills appropriate to the digital age, individuals can increase job opportunities and gain a competitive advantage. One of the concerns of the Agricultural Bank is to empower employees and how to equip them with skills, knowledge, and abilities appropriate to the digital age. Digital skills have become a prerequisite for success in the modern workplace. The ability to effectively use digital technologies has become a vital skill that all employees must have. Therefore, the purpose of the present study is to empower the marketing and sales staff of the Agricultural Bank in the digital age. The present study is applied in terms of purpose and descriptive-survey research approach, and library studies were used to collect information. The statistical population of the present study is the employees of the Agricultural Bank of West Azerbaijan. Testing the formulated hypotheses was carried out using structural equation modeling with PLS software. The results show that employee empowerment can lead to increased motivation, improved service quality, and ultimately increased customer loyalty. Finally, the research hypotheses (financial empowerment, personal empowerment, marketing empowerment, technical empowerment, entrepreneurial empowerment) were confirmed.

Keywords: Empowering employees, service marketing, Agricultural Bank.

^۱ - Ph.D Student, Department of Public Administration, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran.

^۲ - Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, (corresponding author) iranzadeh@iaut.ac.ir

^۳ - Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz.

Investigating the Efficiency of Interest-Free Banking Operations in the Provinces of Iran from ۲۰۱۲ to ۲۰۲۰

Ghasem Rezaei^۱
Hamid asayesh^۲
Reza Maboudi^۳

Abstract

The objective of the present study is to examine the provincial efficiency trends of the interest-free banking system and analyze the factors influencing it. To evaluate the efficiency of banks and the banking system across provinces, two categories of variables were used: economic conditions and macroeconomic variables (provincial gross domestic product and provincial inflation rate) and bank performance variables (bank deposits, non-performing loans in the province, number of branches in the province, number of bank employees) at the provincial level across the country during the years ۲۰۱۲ to ۲۰۲۰. Additionally, stochastic frontier analysis and the Battese-Coelli model were employed to analyze the relationships between the variables.

The findings revealed that the efficiency of banks gradually and slightly declined during the study period. Among the examined variables, economic growth had a positive effect on bank efficiency; thus, an increase in income in each province enhances the demand for loans and provides the necessary resources for deposits in banks. Moreover, an increase in non-performing loans reduces the efficiency of banks at the provincial level. Based on the study's results, the government can support banks through policy instruments such as tax exemptions, supporting industries, increasing per capita income, and consequently boosting bank resources while reducing non-performing loans.

Keywords: Efficiency, random border analysis, interest-free banking

^۱ - PhD Student, Department of Economics, Islamic Azad University, Aligudarz Branch, Aligudarz, Iran.

^۲ - Associate Professor, Department of Economics, Ayatollah Boroujerdi University, Boroujerd, Iran (corresponding author) Hamid.asayesh@abru.ac.ir

^۳ - Associate Professor, Department of Economics, Ayatollah Boroujerdi University, Boroujerd, Iran.

Designing and validating the ideal model of human resources training in the social security organization in order to improve the quality of services

Hadi hasanzadeh ^۱
ghaffar tari ^۲
Hosseini Baghaei ^۳

Abstract

Today, training is considered as one of the methods of human resource development in organizations. Every organization needs trained and experienced people to fulfill its mission. Training is considered as one of the main tasks of human resource management and it is always considered as an important factor in developing development plans or organizational changes. The current research was conducted with the aim of designing and validating the ideal model of human resources training in the social security organization in order to improve the quality of services in East Azerbaijan province. The current research method was mixed (qualitative and quantitative). In this research, the foundation data method has been used. The purpose of this research is development, which was carried out in the qualitative phase of the purposeful sampling method using experts and experts from the social security organization and the university, who have complete information about the training of human resources in the organization. Qualitative part data was obtained using semi-structured interviews. Therefore, according to the results of the analysis of the interviews, ۳ themes of "reaction", "learning", and "behavior" in the theoretical structure of "individual output", ۲ themes of "financial dimension" and "non-financial dimension" in the theoretical structure of "organizational output", and a theme of "customer satisfaction" were categorized in the theoretical structure of "social output". This research also

^۱ - PhD student, Department of Educational Management, Marand Branch, Islamic Azad University, Marand, Iran.

^۲ - Department of Management, Mara.C., Islamic Azad University, Marand,iran (Corresponding Author): Ghaffartari@iau.ir

^۳ - Assistant Professor, Curriculum Planning Department, Marand Branch, Islamic Azad University, Marand, Iran.

recommends that similar organizations design and implement appropriate training models, according to their specific needs, to achieve improved performance and customer satisfaction.

Keywords: Education, human resources, service quality, social security.

Diagnosing the complications of small and medium industries using the CSCMP model and prioritizing them with the AHP method

Amir Hajri ^۱

Nasser Fiqhi Farahmand^۲

Morteza Honarmand Azimi ^۳

Abstract

The aim of this research is to identify the complications of small and medium shoe and leather industries in East Azerbaijan province using the CSCMP model and their prioritization with the AHP method. This research is descriptive based on survey in terms of practical purpose and in terms of research method, and analytical-mathematical in terms of research method. In this research, the statistical population related to the identification of complications in the shoe and leather industries is ۹۲ experts and experts and managers of the mentioned industry. In this research, two types of questionnaires were made by the researcher to measure and measure the variables, one of which was for identifying the complications of the shoe and leather industries and the other questionnaire was for prioritizing the complications. To analyze the data of this research, descriptive statistics, factor analysis, text mining, CSCMP model and AHP method were used. Based on the results, ۱۱۳ complications were identified based on the level of severity, including non-complication, mild, important, very important, and severe, so that ۲۰٪ of the identified complications (۲۲ cases) have "severe" weight and ۲۷٪ also (۳۰ cases) have been assigned a "very important" weight, which indicates the existence of ۴۷٪ of the complications affecting the fate of the leather and shoe industries. Also, in a category, internal complications make up ۷۲٪ and external complications make up ۲۸٪ of them. Also, ۹۲٪ of complications

^۱ - PhD student, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University of Tabriz; Iran.

^۲ - Associate Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran (corresponding author) farahmand@iaut.ac.ir

^۳ - Associate Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran

related to laws and regulations, ۸۱% of complications related to political factors and industrial policies of the government, ۷۰% of quality control and assurance were critical complications.

Keywords: small industries, medium industries, AHP prioritization.

The Effect of Economic Freedom and its Components on Social Capital (Case Study: Countries with Different Degrees of Freedom)

Asana Babrzadeh ^١
Roohollah Babaki ^٢
Seyyed Hamed Fahimifard ^٣

Abstract

Today, in addition to economic and human capital, social capital has also gained attention to, providing a suitable foundation for the utilization of human and physical capital and leads to economic growth. Through this, cohesion, mutual trust, assurance and solidarity in the society are established, and any reduction in it leads to an increase of social harms within the community. On the other hand, economic freedom is the most crucial element in society that can open the doors to global prosperity. It can be interpreted as the fundamental right of every individual to manage their own property and resources, as well as the absence of monopolies in production, consumption, and services. Since the theoretical relationship between economic freedom and social capital is ambiguous, this relationship should be empirically examined in various samples. Therefore, the aim of this research is to investigate the effect of economic freedom and its components on social capital using the generalized method of moments (GMM). This study utilizes data of ٦٦ member countries of the Freedom House, categorized into three groups: free, relatively free and non-free according to Freedom House, during the period of ٢٠١٣-٢٠٢٠. The results indicate that economic freedom in free countries increases social capital; consequently, it has a positive and significant effect on social capital. However, it does not have a significant effect on social capital in relatively free countries and

^١ - Master's degree, Department of Economics, Faculty of Humanities, University of Bojnord, Bojnord, Iran.

^٢ - Assistant Professor, Department of Economics, Faculty of Humanities, University of Bojnord, Bojnord, Iran. (Corresponding Author), Email: babaki@ub.ac.ir

^٣ - PhD, Department of Economics, Faculty of Administrative Sciences and Economics, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran.

non-free countries. Additionally, the relationship between the components of economic freedom and social capital varies.

Keywords: Economic Freedom, Social Capital, Freedom House, Generalized Method of Moments (GMM).

فرم اشتراک

نام و نام خانوادگی / مؤسسه:

شغل / نوع فعالیت:

نشانی:

.....

کد پستی:

صندوق پستی: تلفن:

شماره‌های درخواستی از: تا شماره:

تعداد درخواستی از هر شماره:

کد اشتراک (در صورتی که سابقاً مشترک بوده‌اید)

- حق اشتراک و هزینه پستی ۴ شماره فصلنامه ۵۴۰۰۰۰۰ ریال
- شماره حساب ۰۳۰۸۷۲۷۱۶۵۰۰۹ شماره کارت ۶۰۳۷۹۹۱۸۹۰۵۹۵۱۹۶ بانک ملی
- ارسال تصویر فیش پرداختی به همراه برگه درخواست اشتراک به دفتر فصلنامه
- تهران، خیابان فلسطین شمالی، پایین تر از تقاطع زرتشت، پلاک ۵۵۴، طبقه سوم
- کد پستی ۱۴۱۵۷۵۴۳۹۴ مرکز پژوهشی مطالعات راهبردی توسعه
- تلفن: ۸۸۹۹۱۱۷۷ نامبر: ۸۸۹۹۱۸۰۲

